



ombudsman



Rapport Annuel 2009
Service de Médiation
auprès de la STIB

Rapport Annuel 2009

Table des Matières

AVANT-PROPOS	3
INTRODUCTION	4
STATISTIQUES	6
ANALYSE DES PLAINTES	14
RECOMMANDATIONS	120
ÉVALUATION DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT 2008	123
CONCLUSION	125

Avant-propos

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 :

Chaque année, au plus tard le 15 mars, le service fait rapport de ses activités. Le rapport fait état, notamment, des différentes plaintes ou type de plaintes et de la suite donnée à celles-ci, sans identifier directement ou indirectement les plaignants.

Ce rapport contient en outre un volet statistique et un volet qualitatif comprenant, notamment, les différentes suggestions du service formulées en vue de l'amélioration des relations avec la clientèle, et en faveur de la promotion des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Le rapport est communiqué par le service au membre de l'Exécutif qui a les Communications dans ses attributions. Celui-ci en communique la teneur à l'Exécutif, à la Société et aux membres du conseil d'administration de celle-ci ; il en dépose une copie sur le bureau du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale.

Vous avez devant vous le dix-huitième rapport du médiateur.

Introduction

Mission du service de médiation

Le service de médiation trouve son origine dans l'article 19 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, relative à l'organisation des transports en commun à Bruxelles :

Il est créé, auprès de la Société et au profit de la clientèle, un service de médiation. Ce service a pour mission :

- 1° - d'examiner toutes plaintes de la clientèle dont il est saisi et ayant trait aux activités de la Société ;*
- 2° - de s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable de différends entre la Société et la clientèle ;*
- 3° - d'émettre un avis à la Société au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé.*

L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.

Recevabilité des plaintes

L'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 définit, en son article 2, alinéa 4°, ce qu'il entend par plainte : *plainte auprès de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, concernant le cadre des activités de celle-ci, telles que définies dans l'ordonnance du 22 décembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun de la Région de Bruxelles-Capitale et le cahier général des charges de la Société, à l'exclusion de tout manquement concernant des infractions au code de la route.*

L'alinéa 5° définit le plaignant comme : *tout usager des services de la Société de Transports Intercommunaux de Bruxelles ayant conclu ou désireux de conclure un contrat avec celle-ci.*

L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.

En résumé, l'article 2, alinéa 4° et 5°, et l'article 11 font que **vosre plainte ne sera pas recevable dans les cas suivants** :

- Vous n'êtes pas un usager de la STIB. (Exemple : un riverain se plaint du bruit du tram.)
- Votre plainte se rapporte à l'application du code de la route.
- Vous vous êtes trompé(e) d'adresse.
- Vous n'avez pas introduit de plainte à la STIB ou bien cette plainte a moins de trente jours.
- Vous n'avez pas d'intérêt personnel, par exemple vous représentez une association.
- Les faits sont trop anciens, datant de plus de trois mois avant votre plainte à la STIB.

Dans tous les cas, le service avise le plaignant de la recevabilité ou non de sa plainte.

Le médiateur représente le service de médiation

Xavier de Wilde d'Estmael exerça le premier mandat de trois ans, de novembre 1991 à novembre 1994.

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

Depuis le 1^{er} juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts est le médiateur (par arrêté du Gouvernement du 31 mai 2007 publié au Moniteur Belge du 22 juin 2007). Son mandat de trois ans s'achèvera donc le 30 juin 2010.

Il est assisté par Joëlle Villers-Markey, inspectrice de direction à la STIB.

Le rapport 2009 est le troisième rapport de la mandature Reynaerts.

Statistiques

Nombre total de plaintes en 2009

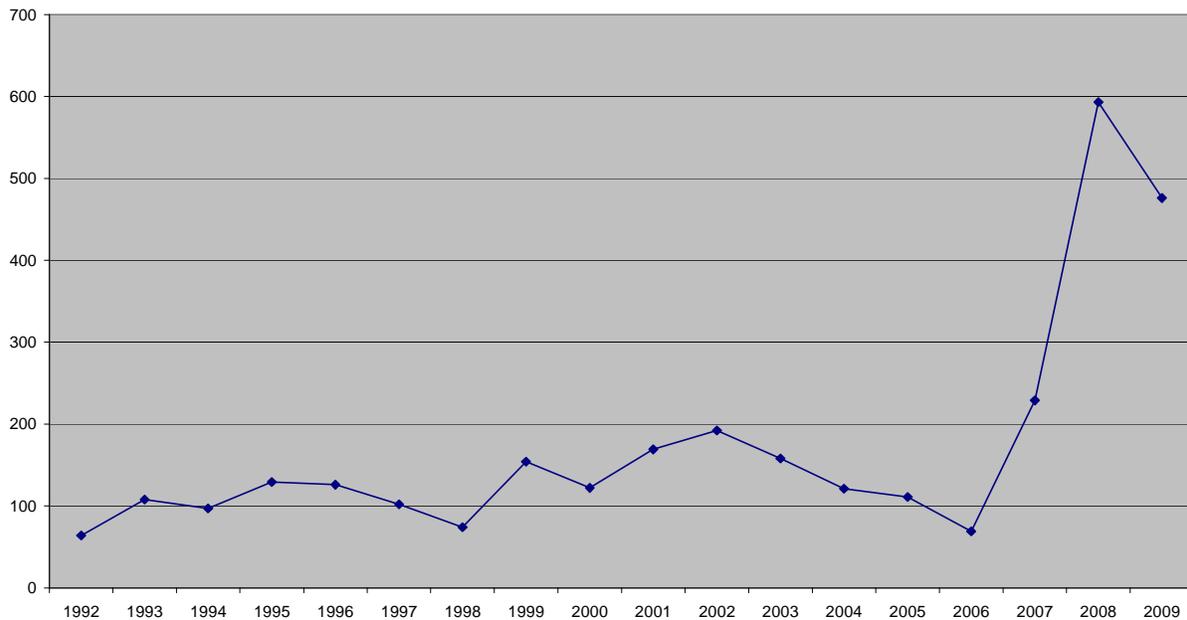
476

Les 476 plaintes reçues en 2009 ont toutes été traitées.

Évolution du nombre de plaintes par an de 1992 à 2009

1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
64	108	97	129	126	102	74	154	122	169	192	158	121	111	69	229	593	476

Évolution du nombre de plaintes 1992-2009

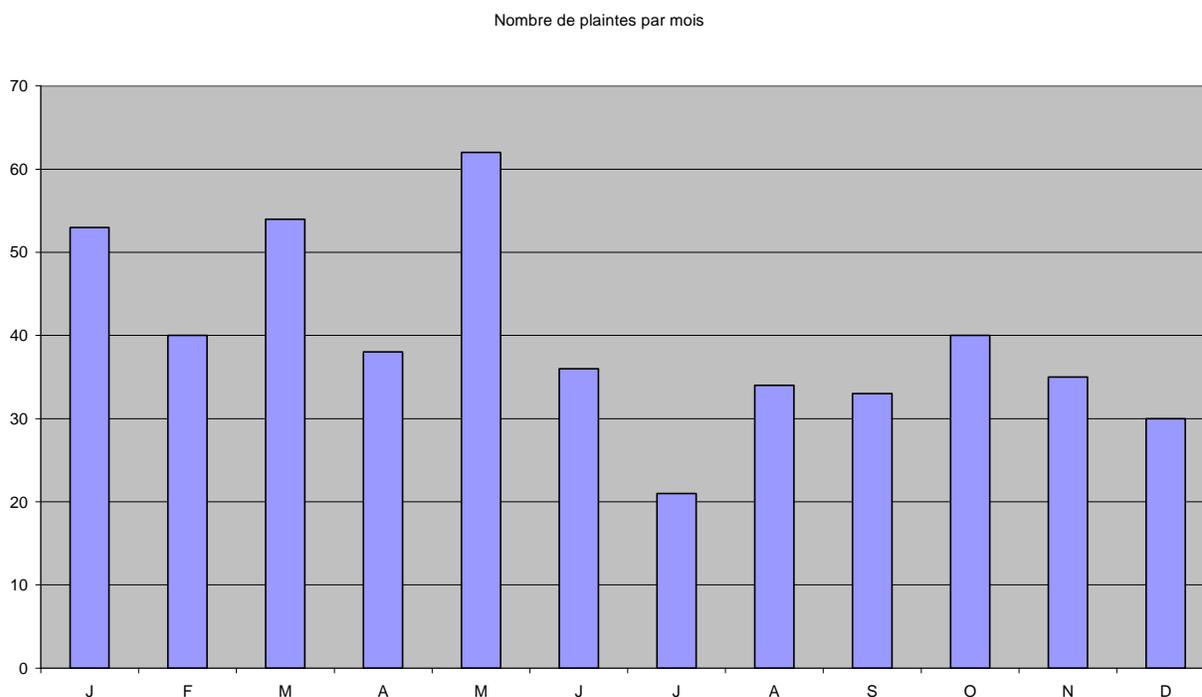


L'accroissement du nombre des plaintes à partir de 2007 trouve une explication dans la popularité de l'internet. Ce media offre la visibilité des médiateurs et la facilité du courriel.

L'année 2008 avait battu tous les records avec 593 plaintes. L'année 2009, malgré la diminution de 20 % en un an, est néanmoins la deuxième par le nombre des plaintes depuis que la médiation auprès de la STIB existe. La première reste 2008 avec 593 plaintes. Pour trouver la troisième, il faut remonter à 2002. Encore n'avait-on enregistré en 2002 que 192 plaintes, soit 40 % seulement par rapport aux 476 plaintes de 2009 ; et moins du tiers des 593 de 2008.

Nombre de plaintes par mois

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2009
53	40	54	38	62	36	21	34	33	40	35	30	476

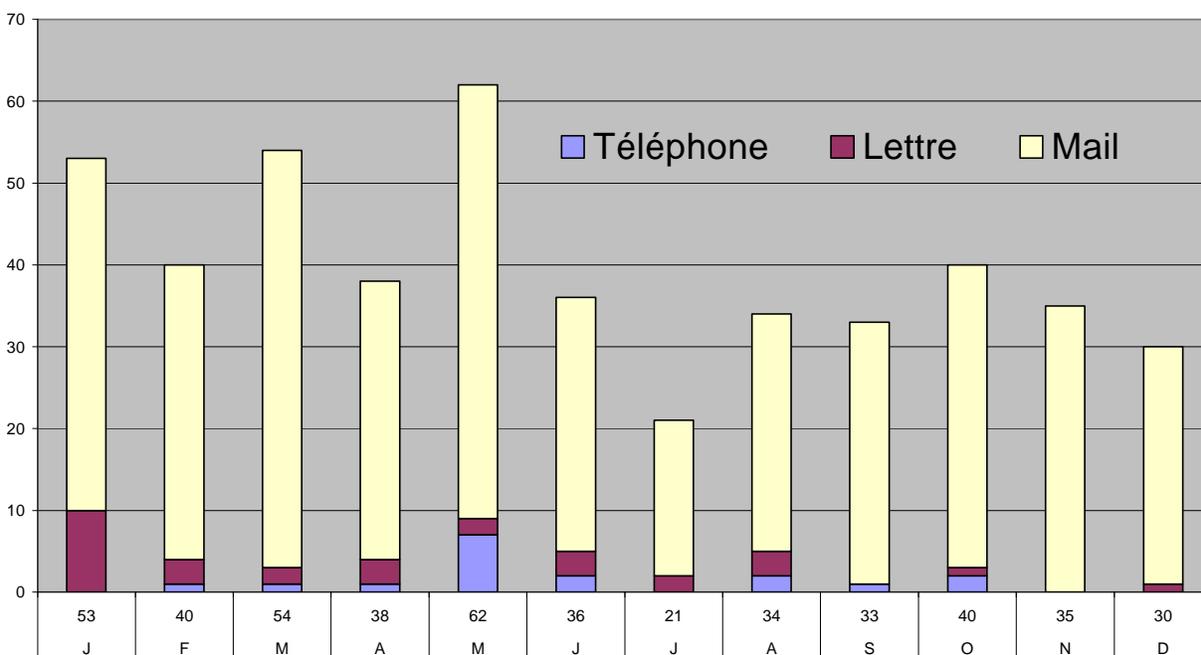


Le maximum mensuel est constaté au mois de mai avec 62 plaintes, plus du double des 24 de mai 2008. Aucun mois de 2009 n'a dépassé le maximum de 102 plaintes enregistré en octobre 2008. Il est remarquable que la répartition par mois soit très différente en 2009 de ce qu'elle avait été en 2008. Le contraste est encore plus net lorsque l'on compare les semestres. En 2009, le premier semestre l'emporte avec 283 plaintes sur les 193 du second. En 2008, le second semestre comptait 366 plaintes, en très nette augmentation sur les 227 du premier. Le premier semestre de 2009 avait donc encore dépassé de 25 % le premier semestre de l'année précédente, avec ses 283 plaintes pour 227. Le second semestre de 2009, avec ses 193 plaintes, diminue en revanche de 40 % par rapport aux 320 plaintes du second semestre 2008. Chaque mois du second semestre est d'ailleurs en diminution par rapport au mois correspondant de 2008. La réduction dépasse même 50 % pour les mois de juillet, septembre et octobre.

Comment se plaint-on ? (Par quel moyen ?)

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2009
	53	40	54	38	62	36	21	34	33	40	35	30	476

Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Téléphone	0	1	1	1	7	2	0	2	1	2	0	0	17
Lettre	10	3	2	3	2	3	2	3	0	1	0	1	30
Mail	43	36	51	34	53	31	19	29	32	37	35	29	429

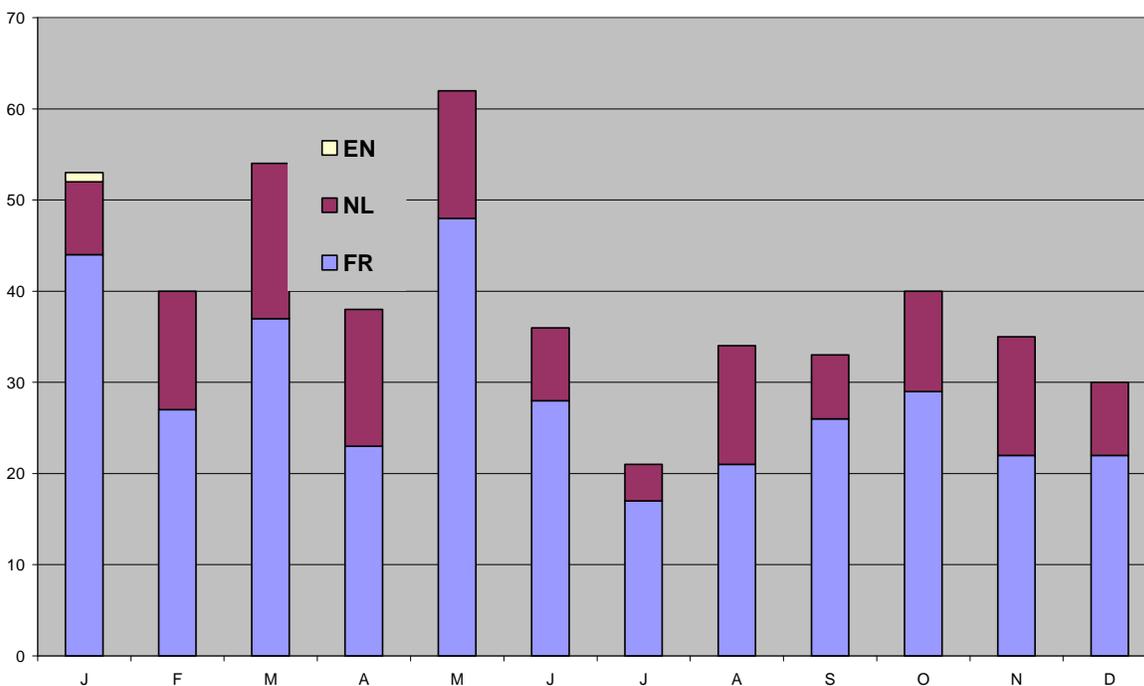


Le courriel l'emporte de loin sur les autres moyens.

Comme le fax n'avait été utilisé qu'une seule fois en 2008, le numéro n'a plus été communiqué en 2009 et il a été définitivement supprimé depuis avril 2009.

En quelle langue ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2009
FR	44	27	37	23	48	28	17	21	26	29	22	22	344
NL	8	13	17	15	14	8	4	13	7	11	13	8	131
EN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
FR %	83%	68%	69%	61%	77%	78%	81%	62%	79%	73%	63%	73%	72%
NL %	15%	32%	31%	39%	23%	22%	19%	38%	21%	27%	37%	27%	28%
EN %	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

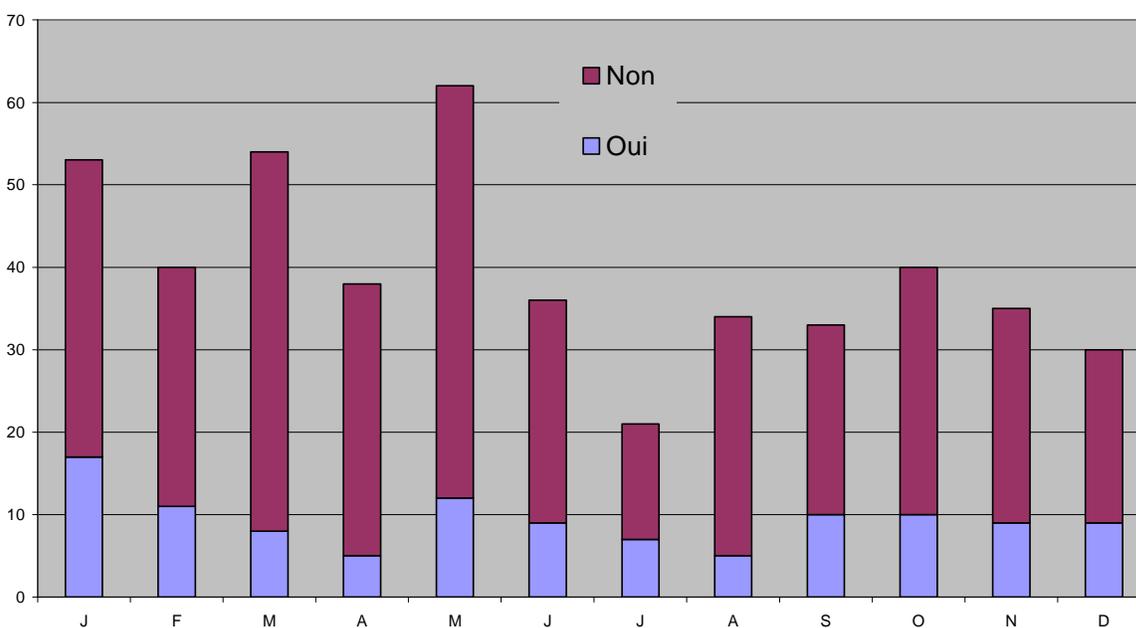


Il est remarquable que la proportion de plaintes en néerlandais n'a cessé d'augmenter à partir de 2007. De 20 % en 2007, le ratio est passé à 27 % en 2008 et à 28 % en 2009.

Les plaintes sont-elles recevables ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2009
Oui	17	11	8	5	12	9	7	5	10	10	9	9	112
Non	36	29	46	33	50	27	14	29	23	30	26	21	364
Oui %	32%	28%	15%	13%	19%	25%	33%	15%	30%	25%	26%	30%	24%
Non %	68%	72%	85%	87%	81%	75%	67%	85%	70%	75%	74%	70%	76%

Plaintes recevables O/N

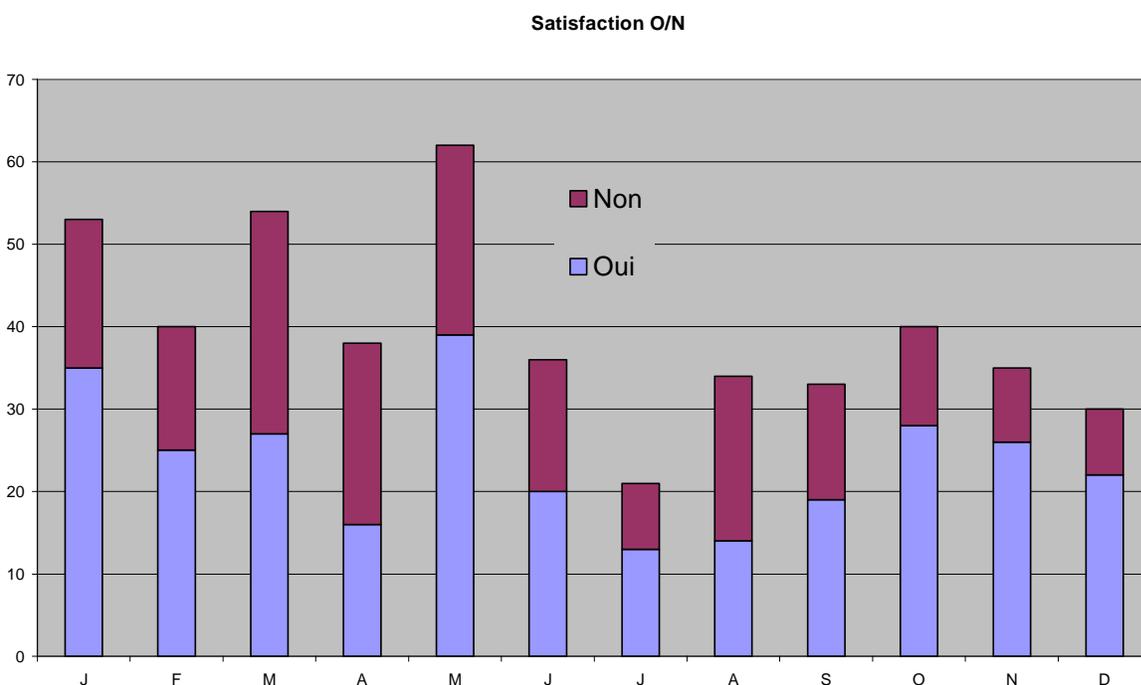


La proportion de plaintes recevables, qui était de 16 % seulement en 2007, s'est élevée à 22 % pour 2008 et à 24 % en 2009. Le nombre absolu de plaintes recevables est passé de 37 à 129 puis à 112.

Par ailleurs, qu'une plainte soit irrecevable n'empêche pas que le plaignant puisse néanmoins recevoir satisfaction. Bien que rien ne l'y oblige, le médiateur tente de rendre service aussi aux plaignants dont la plainte n'est pas recevable.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2008
Oui	35	25	27	16	39	20	13	14	19	28	26	22	284
Non	18	15	27	22	23	16	8	20	14	12	9	8	192
Oui %	66%	63%	50%	42%	63%	56%	62%	41%	58%	70%	74%	73%	60%
Non %	34%	37%	50%	58%	37%	44%	38%	59%	42%	30%	26%	27%	40%

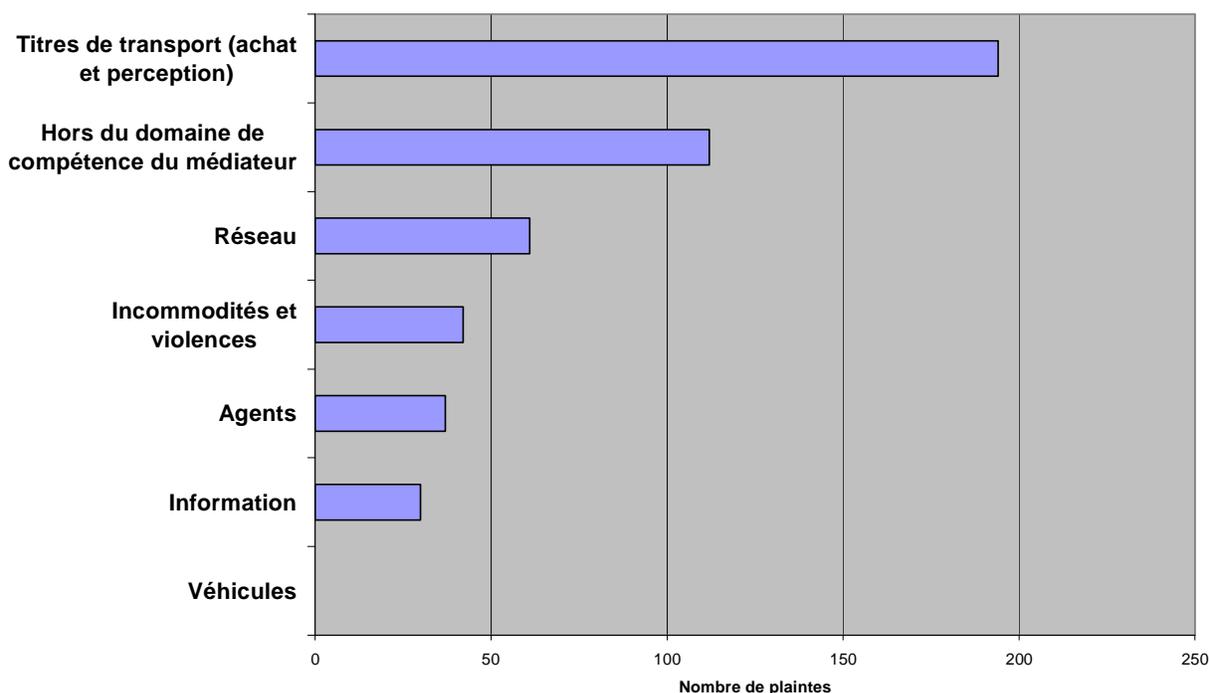


Ce sont 60 % des plaignants qui ont obtenu satisfaction en 2008. Ce taux était de 62 % en 2008 et de 59 % en 2007.

Comme pour les années précédentes de cette mandature, il n'est pas fait de distinction entre une satisfaction partielle et une satisfaction totale. Par exemple, lorsque l'intervention du médiateur a amené la STIB à réduire une surtaxe sans l'annuler totalement, il a été considéré que le plaignant avait reçu satisfaction.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

Titres de transport (achat et perception)	194
Réseau	112
Hors du domaine de compétence du médiateur	61
Incommodités et violences	42
Agents	37
Information	30
Véhicules	0
Total :	476



Les titres de transport, y compris les incidents de perception, forment 41 % des plaintes en 2009, en diminution par rapport aux 54 % de 2008 et aux 46 % de 2007. Au lieu de 320 plaintes en 2008, nous revenons à 194 plaintes en 2009. Cette diminution de 126 plaintes pour ce seul sujet est supérieure à la diminution du nombre total des plaintes.

En dehors de la compétence du médiateur se trouvent encore 112 plaintes sur 476, soit 23 % des plaintes. C'était 15 % en 2008. L'accroissement vient en majorité des plaintes liées au code de la route, pour 43 plaintes en 2009 au lieu de 15 en 2008. Le nombre de plaintes concernant un autre médiateur reste constant, à 42 plaintes pour 41 en 2008.

Le réseau reste le troisième sujet de plaintes. Le nombre de ces plaintes reste également constant, avec 61 plaintes pour 62 en 2008.

Les incommodités et violences de toutes sortes sont visées par 42 plaintes au lieu de 34 en 2008.

Les agents étaient le quatrième sujet en 2008 avec 53 plaintes. Ce sujet est en forte diminution avec 37 plaintes. Il descend en cinquième position. C'est la seule inversion du classement par rapport à 2008.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ? Tableau des détails et de la classification

La présentation des pages précédentes est une synthèse des données agrégées à partir du tableau détaillé ci-dessous.

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot	
11100	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5	Bruit-vibrations-nuisances d'infrastructures
11200	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	1	6	Bruit-vibrations des véhicules
12000	1	1	5	1	7	2	2	6	3	4	7	2	41	Code de la route
13100	1	2	0	1	1	0	1	4	6	0	1	0	17	Divers
14000	1	3	7	7	1	5	0	5	2	2	7	3	43	Concerne un autre médiateur
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Excès de vitesse du tram
21110	10	1	2	2	1	1	0	0	2	4	2	2	27	Titre de Transport : Achat / files, online
21120	5	9	4	2	3	4	5	3	1	3	1	0	40	Titre de Transport : Achat / réduction
21210	0	1	0	1	1	1	1	1	0	4	0	0	10	TT : Rembourser solde abo
21220	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	TT : Rembourser oblitérations
21230	0	3	5	1	6	1	1	2	3	2	1	4	29	TT : Rembourser / défaut
21240	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	TT : Rembourser titre avalé
21310	6	6	3	2	8	2	1	1	5	3	0	2	39	TT : Incident / Erreur ou défaut
21320	2	0	2	0	1	2	1	0	2	1	3	2	16	TT : Incident / Perte, vol, oubli
21330	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT : Incident / Présent dans les installations
21340	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	TT : Incident / Contestation de la répétition
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT : Incident / Contestation des frais
21360	5	3	2	0	4	3	0	3	2	2	0	0	24	TT : Incident / Recouvrement
22100	5	1	11	12	13	2	2	1	2	3	2	0	54	Réseau: horaires et lignes (y.c. attestations)
22200	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	6	Réseau: arrêts
23100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	Agent : Ne s'est pas arrêté
23200	1	1	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	8	Agent : Manière de conduire (y.c. gsm)
23300	2	0	2	5	1	0	1	1	0	1	1	4	18	Agent : Propos malséants ou maltraitance
23400	2	1	0	1	2	1	0	0	0	1	0	1	9	Agent : Portes
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Véhicules
25100	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	1	7	Incommodités, violences:Propreté+infrastr.
25200	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Incommodités, violences:Pertes+dommages
25310	4	0	2	0	2	3	2	1	1	0	2	0	17	Incommodités, violences : Chutes
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Suicides
25400	2	0	1	1	0	0	0	1	1	2	2	2	12	Incommodités, violences : Agressions
25500	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	5	Incommodités, violences : Autres
26100	2	0	1	1	2	2	0	2	2	5	3	5	25	Information : Statique
26200	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	5	Information : Dynamique (incidents)
													476	

(TT := Titre de Transport)

La partie « Analyse des plaintes » du rapport est organisée selon la classification de la colonne de gauche du tableau.

Analyse des plaintes

1. *Plaintes ne concernant pas les services de la STIB aux usagers*

Ces plaintes sont irrecevables. Le médiateur en informe le plaignant.

1.1. Vibrations et autres nuisances aux riverains

1.1.1. Vibrations et autres nuisances attribuées aux installations

1.1.1.1. Bruit attribué aux escalators

02030

Monsieur S est voisin de la station de métro Comte de Flandre. Il se plaint du bruit d'un escalator qui fonctionne parfois aussi la nuit. La STIB met l'escalator hors service la nuit.

1.1.1.2. Arbres dans un talus

01036

Monsieur C est riverain de la ligne 39. Monsieur C expose que les arbres du talus sont nécessaires à la stabilité de ce dernier. Monsieur C craint qu'une tempête les déracine. Il demande qu'ils soient soigneusement entretenus. Hors médiation, puisque la plainte d'un riverain n'est pas recevable, le médiateur conseille de s'adresser directement à la STIB et il communique les adresses de contact. Le médiateur avertit la Direction Infrastructures.

1.1.1.3. Travaux d'infrastructure

03028

Madame V se plaint de ne plus avoir accès à son garage suite aux travaux entrepris par la STIB avenue Jean et Pierre Carsoel. La plainte est transmise à la Direction Infrastructures.

07015

Monsieur P est propriétaire d'un immeuble riverain d'un chantier. Il souhaite que des arbres soient plantés en remplacement de ceux qui ont été abattus. Il s'est adressé au service des plaintes de la Région. Celui-ci a déjà traité l'affaire à deux reprises. Mais une plainte d'un riverain n'est pas recevable par le médiateur.

08024

Monsieur D est riverain d'un chantier de la STIB au boulevard Léopold III. Il se plaint des nuisances provoquées par l'absence de sanitaires. Privés de commodités, les ouvriers utilisent les arbres des jardins comme toilettes, ce qui dégage des odeurs incommodantes. Hors médiation, la plainte est transmise au service concerné de la STIB qui prend immédiatement les mesures qui s'imposent et en informe le riverain.

1.1.1.4. Sonorisation de station à ciel ouvert

12022

La plaignante travaille au service du Logement de l'UCL. Les étudiants, qui sont en période de préparation des examens semestriels, subissent des flots de musique continue provenant du métro Alma. Madame L a déjà téléphoné à deux reprises à la STIB pour faire baisser le son.

La proximité des examens justifiant l'urgence, le médiateur transmet immédiatement à la Direction de la Business Unit Metro de la STIB. Des responsables locaux affirment que le niveau sonore élevé provient des bistrots proches de la station.

Le médiateur informe Madame L de cette réponse qu'il a reçue de la STIB. Madame L signale que les bistrots en question sont fermés depuis plusieurs mois mais elle constate que le son venant de la station a baissé. Madame L remercie le médiateur. Ce dernier transmet à la Direction de la Business Unit Metro.

1.1.2. Bruit et vibrations attribués aux véhicules

02017

Madame V se plaint des nuisances sonores et des vibrations provoquées par le passage des trams 3 et 4 à proximité de son habitation. Le nom de la personne de contact est communiqué hors médiation.

06005

Madame E se plaint de bruits, vibrations et fissures à son immeuble proches de la station Jacques Brel. La STIB décide de procéder à une enquête technique.

07002

Madame D est riveraine de la ligne 92 à Uccle Saint-Job. Depuis quelque temps, les passages des trams provoquent des vibrations anormales.

Hors médiation, la plainte est transmise au département Infrastructures. La STIB enlève un corps étranger qui se trouvait dans la gorge du rail. Madame D constate l'amélioration et elle remercie le médiateur.

07014

Monsieur H est propriétaire d'un immeuble riverain d'une ligne de tram. Il se plaint de vibrations qui seraient la cause de fissures. Le médiateur transmet la plainte au département en charge des Voies.

09023

Monsieur M se plaint de vibrations dans son immeuble. Le médiateur transmet aux départements Relations clientèle et Infrastructures de la STIB.

11014

Monsieur J se plaint des vibrations dues au passage des trams. Le riverain souhaite que les voies soient renouvelées. Comme la plainte d'un riverain n'est pas recevable, le médiateur se limite à des informations qui sont du domaine public.

Selon les relevés que le plaignant connaît, ce sont les normes de confort qui seraient dépassées sans qu'il y ait de dépassement des spécifications de résistance des constructions. L'urgence est moindre.

Comme les voies en question sont récentes, la STIB ne pourra pas justifier de les renouveler dans un avenir proche et nombre de riverains ne le souhaiteraient pas.

C'est principalement un type de tram qui provoque les vibrations inacceptables. Par ailleurs, la vitesse des trams joue un rôle déterminant. Une limitation de vitesse (27 km/h) est d'ores et déjà imposée à ces trams, ce qui devrait fortement contribuer au confort des riverains.

Dès les horaires de février 2010, ce type de tram ne devra plus circuler tôt le matin ou en fin de soirée sur cette partie de ligne.

12027

Madame H se plaint d'une auto de la STIB qui a stationné devant son domicile sans couper le moteur. Le conducteur a mal pris sa remarque. Informée par le médiateur, Madame H se plaindra à la STIB. Sa plainte au médiateur restera irrecevable.

1.2. Code de la route

Les plaintes concernant des manquements au règlement sur la circulation routière sont exclues de la compétence du médiateur.

1.2.1. Conflits avec des usagers faibles

1.2.1.1. Traversée des voies de tram

02026

Monsieur X, qui allait s'engager dans un passage piéton, expose qu'un conducteur de tram lui a tiré la langue. La plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager des services de la STIB.

03037

Monsieur B se plaint que certains conducteurs de tram ne respectent pas les piétons. Le médiateur n'est pas compétent en ce qui concerne les manquements au Code de la Route.

Le piéton n'a absolument pas la priorité sur le tram. Le tram n'est d'ailleurs pas soumis au Code de la Route (art.1 du Code). La raison en est que les véhicules sur rails n'ont pas la même capacité de freinage. En revanche, le règlement interne de la STIB impose aux conducteurs d'être prudents à l'approche des piétons et de les avertir dans certaines circonstances. Les passages piétons sont progressivement complétés ou remplacés par des marquages spécifiques lorsqu'ils traversent des voies de tram.

11005

Monsieur G se plaint du fait qu'un tram a traversé un cortège funèbre. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmettra au département Relations clientèle dès que Monsieur G l'y autorisera. Le médiateur attire cependant l'attention de Monsieur G sur le fait que, s'il est vrai que le code de la route interdit de traverser un cortège funèbre, le tram n'est pas soumis au règlement sur la circulation routière. En général, les ordonnateurs de pompes funèbres parviennent à éviter ces situations.

11027

Monsieur B rapporte qu'un tram est passé à proximité d'enfants qui se trouvaient sur un passage piéton après avoir klaxonné. Il concède que le tram a priorité mais doit-il la prendre à tout prix ? Monsieur B ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB. Le médiateur informe Monsieur B hors médiation. Les véhicules sur rails ne sont pas soumis au règlement sur la police de la circulation routière. Ceci découle des différences de performance au freinage entre les véhicules sur rails et sur pneus. En revanche, le code de la route oblige les piétons à céder la priorité aux trams. Il n'en reste pas moins que les conducteurs des trams doivent rester prudents. Cette obligation de prudence leur est imposée entre autres par les instructions et règlements sur l'exploitation des tramways (IRET). Le médiateur expose que l'attitude du conducteur, telle que décrite par Monsieur B, est conforme à ces instructions et à cette obligation de prudence.

1.2.1.2. Piétons - bus

05030

Madame B traversait la chaussée. Madame B se plaint du chauffeur d'un bus qui l'a mise en danger. La plainte n'est pas recevable.

05057

Madame D traversait la chaussée dans un passage piéton. Un bus lui a coupé la route alors que les feux piétons étaient au vert pour elle. La plainte n'est pas recevable.

06019

Madame S traversait la chaussée dans un passage piéton. Un bus lui a coupé la route alors que les feux piétons étaient au vert pour elle. La plainte n'est pas recevable.

08031

Monsieur F a été renversé par un autobus de la STIB. Il a été blessé et a subi une opération. Il n'a reçu aucun courrier de la STIB et demande au médiateur de l'aider dans ses démarches. La plainte n'est pas recevable car les questions liées au Code de la Route sont exclues de la compétence du médiateur. Hors médiation et avec l'accord de Monsieur F, son courrier est transmis au département du Contentieux de la STIB.

10010

Monsieur M a failli se faire renverser par un bus dans un passage piéton. La plainte n'est pas recevable.

11011

Monsieur C dénonce le comportement dangereux d'un chauffeur de bus vis-à-vis des piétons en général. La plainte n'est pas recevable.

1.2.1.3. Cyclistes - bus

09006

Monsieur C roulait à vélo. Il a observé qu'un chauffeur de bus conduisait avec un « MP3 » sur les oreilles. La plainte n'est pas recevable.

10008

Monsieur H est cycliste. Il se plaint de l'attitude d'un chauffeur de bus. Sa plainte n'est pas recevable.

10035

Monsieur V est cycliste. Il se plaint de la conduite d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable.

1.2.2. Conflits avec des automobilistes

1.2.2.1. Collisions avec des automobiles

01001

Une collision s'est produite entre un bus et le véhicule de Monsieur G qui était garé devant son domicile. Monsieur G se plaint de ne pas avoir obtenu satisfaction de la part du service du Contentieux de la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

03018

Monsieur V réclame le montant fixé par un expert suite aux dommages causés à son véhicule par un accident de la circulation. Le médiateur l'informe de ce que les questions relatives au Code de la Route sont exclues de sa compétence.

03046

Un autobus a arraché le rétroviseur de la voiture de Madame A. La plainte n'est pas recevable.

05021

Une société se plaint du fait qu'un chauffeur de bus ne s'est pas arrêté après avoir percuté un de ses camions. La plainte n'est pas recevable.

05038

La voiture de Madame M était stationnée le long de l'avenue. Une collision entre un bus et une autre voiture a provoqué des dégâts à la voiture de Madame M. La plainte n'est pas recevable.

09027

Un tram a heurté la voiture de Madame P. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur en informe la plaignante. Avec l'accord de cette dernière, il transmet pour information au département du Contentieux de la STIB. Pour sa part, Madame P écrira elle-même à la STIB.

11026

Un autobus a heurté un véhicule à l'arrêt. Les dégâts sont minimes. Le conducteur du bus a laissé un formulaire de constat, selon la procédure en vigueur à la STIB. Le propriétaire du véhicule, Monsieur V, s'interroge sur la suite. Le médiateur l'informe qu'il n'a pas compétence pour les questions relatives à des manquements au code de la route. À la demande de Monsieur V, le médiateur transmet à la STIB.

1.2.2.2. Pro Justitia dressés par des agents de la STIB dans le cadre du code de la route

03017

Monsieur K signale une erreur dans un Pro Justitia dressé par un superviseur de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. En outre, elle concerne le règlement de la circulation routière pour lequel le médiateur n'a pas compétence.

04028

Monsieur N conteste une infraction au Code de la Route. Le médiateur l'informe qu'il n'est pas compétent dans cette matière. Avec l'accord du plaignant, le médiateur fait suivre le dossier à la STIB.

06013

Monsieur M demande la version française du Pro Justitia qui lui a été adressé par les services de la STIB dans une affaire de circulation. Le médiateur informe Monsieur M qu'il n'est pas compétent étant donné qu'il s'agit d'une question liée au Code de la Route. Monsieur M s'adressera directement à la STIB.

08002

Monsieur N circulait en scooter sur une bande bus. Monsieur N expose que, lorsqu'il se rendait en tram de la Place Saint-Denis à la place de Brouckère, son trajet s'effectuait en 15 minutes. Depuis la restructuration du réseau, il met le double pour accomplir le même parcours. Il a donc décidé de passer au scooter. Le jour de l'infraction, il était pressé.

La partie de sa plainte qui concerne le réseau n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. En ce qui concerne l'infraction, le médiateur est et restera incompétent, les plaintes concernant les manquements au Code la route sont exclues de sa compétence.

08005

Un automobiliste a roulé sur une bande bus. Selon lui, il y aurait un lien entre son aspect physique et le Pro Justitia dont il est menacé. La plainte n'est pas recevable.

08018

La voiture de Monsieur C, qui était garée sur un emplacement réservé à la STIB, a été évacuée. La plainte n'est pas recevable. Monsieur C est orienté vers le département de Gestion des Infractions.

08021

Une mère de famille se plaint que la voiture de sa fille, stationnée à un mètre du poteau d'arrêt du bus, a été évacuée. Il lui en a coûté 188 euros, plus une amende. La plainte n'est pas recevable.

11012

Un agent de la STIB a établi un Pro Justitia à l'encontre de Monsieur E qui circulait sur la bande bus au lieu d'utiliser la bande de circulation que la signalisation impose aux vireurs. Monsieur E décrit d'ailleurs fort bien cette signalisation tout en affirmant qu'il était obligé d'emprunter la voie réservée aux bus.

Le médiateur n'étant compétent que pour les plaintes des usagers des services de la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur E sur les moyens de contestation d'un procès-verbal. Cependant, Monsieur E verra que la signalisation à cet endroit interdit d'emprunter la bande bus.

1.2.2.3. Règlements communaux de stationnement

05010

Monsieur G se plaint de la zone bleue autour de la station de métro Eddy Merckx. La plainte n'est pas recevable.

1.2.2.4. Conflits entre automobilistes et chauffeurs de bus

05016

Un automobiliste, qui tient à rester anonyme, téléphone au service de médiation pour se plaindre de la manière de conduire d'un chauffeur de bus. Le bus venait en sens inverse et il a fallu se rabattre. Le médiateur n'est pas compétent pour les questions qui concernent le Code de la Route. Hors médiation, il est conseillé à ce monsieur de s'adresser directement à la STIB.

05033

Un bus a grillé la priorité de droite. Monsieur B a dû freiner brusquement pour éviter l'accident. Le bus a ensuite repris sa route sans céder le passage. Monsieur B a estimé qu'il était de son devoir de faire la remarque au chauffeur du bus qui semble ignorer une disposition importante du Code de la Route.

Le conducteur n'a pas accepté cette remarque.

La plainte de Monsieur B au médiateur n'est pas recevable car le médiateur n'est pas compétent pour les manquements au Code de la Route. Néanmoins, la plainte est transmise à la Direction Bus car il importe que la STIB veille au respect du Code.

Cependant, le chauffeur du bus s'était déclaré incapable de poursuivre son service. Il avait appelé le dispatching et un rapport d'intervention fait état d'une « agression ». La rubrique des blessures s'en tient à des séquelles « nerveuses ». Un médecin a mis le chauffeur en incapacité de travail. Le chauffeur a déposé plainte au commissariat de police. La STIB a écrit à Monsieur B pour réserver ses droits. Le médiateur ne peut intervenir.

07010

Monsieur D se plaint d'un chauffeur de bus de la ligne 79. Au volant de sa voiture, Monsieur D s'apprêtait à quitter un parking public. Le bus l'en empêchait. La plainte n'est pas recevable. Cependant, à la demande du plaignant, le médiateur transmet à la STIB.

07017

Monsieur C s'est plaint à la STIB d'un certain nombre de manquements au code de la route. Les réponses de la STIB ne le satisfont pas. Le médiateur informe le plaignant que les manquements au code de la route sont exclus de sa compétence.

08020

Un automobiliste décrit le comportement d'un chauffeur des « Transports Spéciaux » qu'il a observé alors qu'ils étaient tous deux coincés dans une file. L'agent STIB a conduit « mains libres » afin de rouler une cigarette. La plainte n'est pas recevable.

09030

Un automobiliste se plaint de la conduite d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable.

11016

Madame T signale qu'elle a remarqué qu'un chauffeur de bus avait grillé un feu rouge. La plainte n'est pas recevable.

11035

En tant qu'automobiliste, Monsieur C se plaint du manque de courtoisie routière d'un chauffeur de bus. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

12015

Madame C se plaint d'avoir eu une altercation avec un chauffeur de bus. Celui-ci aurait réclamé parce qu'elle descendait de voiture à un arrêt de bus. La plainte de Madame C n'est pas recevable.

12030

Monsieur M se plaint du fait qu'un membre de son personnel, qui a stationné une camionnette de son entreprise sur une bande bus, aurait été agressé par un agent de la STIB qu'il décrit comme étant le conducteur d'un bus. La victime a déposé plainte auprès de la Police. Monsieur M demande un dédommagement de l'ordre de 1500 euros. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur signale à Monsieur M que, en cas de dépôt de plainte contre la STIB, celle-ci examinera sans doute l'hypothèse selon laquelle le membre du personnel de la société de Monsieur M se serait lui-même livré à des voies de fait sur un agent de la STIB. Monsieur M est également avisé que, compte tenu de la nature variée de ses activités, il devrait introduire sa plainte sur du papier à en-tête indiquant les mentions légales de la société qui utilise les services de son commis. Monsieur M ne répond pas.

1.2.2.4. Infrastructures routières

10036

Madame S se plaint d'avoir endommagé son véhicule en roulant sur un pavé qui se trouvait au milieu du carrefour alors qu'un tram avait déraillé. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

1.3. Divers

1.3.1. Plaintes concernant les ressources humaines de la STIB

01048

Une mutuelle s'adresse au médiateur pour obtenir des documents concernant un agent pensionné de la STIB. La plainte est irrecevable. Hors médiation, cette mutuelle est orientée vers la Direction des Ressources Humaines de la STIB et vers le Service public fédéral des Pensions.

04022

Monsieur M s'enquiert des suites données par la STIB à sa candidature. Le médiateur conseille de s'adresser au service de recrutement de la STIB.

09007

Monsieur H, agent de la STIB qui a quitté la société, se plaint de ne pas avoir été payé au mois d'août. La plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur transmet le dossier au service concerné de la STIB qui répond à Monsieur H.

1.3.2. Plainte sur la STIB en général

05003

Monsieur V se plaint de la STIB sans préciser. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB.

09015

Monsieur E se plaint par téléphone au médiateur de ne pas recevoir de réponse à ses nombreux courriels. Monsieur E a, en effet, écrit plusieurs centaines de courriels à la STIB et à d'autres instances. Il a fait copie d'un grand nombre de ces missives au médiateur. Celui-ci lui a répondu à plusieurs reprises en l'informant que ses plaintes ne sont pas recevables pour deux motifs : Monsieur E ne se plaint pas en tant qu'usager et il n'a pas d'intérêt personnel.

1.3.3. Contestation d'une amende administrative

Le recours s'exerce auprès d'un fonctionnaire délégué de la Région de Bruxelles-Capitale.

09008

Madame C est sans nouvelles d'une plainte introduite à la STIB suite à une amende. Le médiateur informe Madame C que pour se prononcer sur la recevabilité de sa plainte il a besoin de plus d'information. Il attire toutefois d'ores et déjà l'attention de Madame C sur le fait que, pour les amendes administratives, le recours s'exerce auprès du fonctionnaire de la Région de Bruxelles-Capitale désigné à cet effet.

09009

Monsieur D conteste une amende administrative dont il ne s'est pas encore acquitté. Le médiateur explique à Monsieur D que le recours s'exerce auprès du fonctionnaire de la Région de Bruxelles-Capitale désigné à cet effet.

1.3.4. Plaintes destinées au Service de médiation du SPF Économie

02005

Madame V conteste sa facture d'électricité. Le médiateur lui suggère les recours qu'elle peut exercer.

03012

Madame D n'arrive pas à se connecter à un site de rencontre (internet) auquel elle s'est abonnée. Le médiateur lui conseille de s'adresser au SPF Économie .

03048

Madame V. se plaint du mauvais déroulement d'un troc sur le net. Le médiateur de la STIB est incompetent. Il conseille de s'adresser au SPF Économie.

04018

Madame W. conteste une facture d'un fournisseur. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, il lui est conseillé de s'adresser au SPF Économie.

04023

Monsieur B se plaint de la qualité d'un PC acheté en grande surface. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, il lui est conseillé de s'adresser au SPF Économie.

04032

Monsieur J conteste une facture d'hôtel. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, il lui est conseillé de s'adresser au SPF Économie.

06021

Monsieur V éprouve des difficultés dans le cadre du remboursement du crédit de sa piscine. Le médiateur, qui n'est pas compétent, lui conseille de s'adresser au SPF Économie.

08001

Madame O a acheté un chien malade.

08012

Madame S n'arrive pas à récupérer la garantie locative d'une maison de vacances. La plainte n'est pas recevable. Des indications lui sont fournies hors médiation.

08025

Monsieur C s'adresse au médiateur concernant un problème de facture. Sa plainte n'est pas recevable car elle ne concerne en rien la STIB.

08030

Madame B a acheté une machine à laver qui présente un défaut de fonctionnement. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, il est suggéré de s'adresser au Service Public Fédéral Economie.

1.3.5. Logement social

02022

Monsieur V se plaint du loyer de l'habitation sociale qu'elle occupe et qu'elle estime insalubre. La plainte n'est pas recevable. Monsieur V s'adressera à la société de logement social.

04037

Monsieur W a un problème concernant son habitation sociale. Monsieur W s'adressera à la société de logement social.

1.3.6. Prime à la création d'entreprise

02031

Monsieur V demande si, en tant que néerlandophone, il se trouve dans les conditions pour obtenir une prime à la création d'entreprise dans la Région bruxelloise. Or, il va de soi que ces primes ne sont pas liées à la langue du demandeur. Cependant, la plainte ne concerne évidemment pas le médiateur auprès de la STIB. Le plaignant s'adressera à son secrétariat social.

1.3.7. Proposition de dédommagement après déprédations

06004

Monsieur L demande un arrangement dans le cadre du remboursement d'une poubelle endommagée à l'antenne Actiris de Schaerbeek. La plainte ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable. Le plaignant prendra contact avec Actiris.

1.3.8. Contestation d'un procès-verbal dans une autre ville

06035

Madame L s'est fait verbaliser à Anvers parce que son véhicule était mal stationné. Elle demande l'intervention du médiateur auprès de la STIB. La plainte ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable. Le médiateur rappelle les recours que la plaignante peut exercer.

1.3.9. Divers autres

09013

Monsieur S a effectué un travail pour une société. Il n'a pas été payé. Sa plainte n'est pas recevable car elle ne concerne pas la STIB.

09032

Madame N se plaint d'un incident qui lui est advenu au volant avec un chauffeur de De Lijn. La plainte n'est pas recevable étant donné qu'elle ne concerne pas la STIB. Le médiateur suggère à Madame N d'adresser d'abord sa plainte à De Lijn.

10002

Une publicité est affichée en français à un arrêt terminus de la STIB situé en Région flamande.

L'administration communale en demande le retrait. La plainte au médiateur n'est pas recevable car il ne s'agit pas de la plainte d'un usager.

Mais l'administration communale s'est également adressée à la STIB. Celle-ci lui a rappelé que, dans cette commune, la publicité aux arrêts était du ressort de l'administration communale en vertu d'une convention.

11025

Monsieur X est en conflit avec un entrepreneur qu'il a chargé de rénover sa maison. La plainte n'est pas recevable car elle ne concerne pas les services de la STIB.

1.4. Plaintes destinées à d'autres ombudsmans

Chaque médiateur reçoit des plaintes qui ne lui sont pas destinées.
Le médiateur auprès de la STIB a reçu 43 plaintes destinées à d'autres médiateurs et ombudsmans.

Si l'état de la plainte le permet, le médiateur de la STIB transmet directement à son collègue. Sinon, il oriente le plaignant.

1.4.1. Médiateur fédéral

02009

Monsieur L est en litige avec l'administration des Finances.

08008

Monsieur A expose les difficultés qu'il rencontre pour obtenir le statut de réfugié politique.

08011

Monsieur V possède des chèques-services qui sont arrivés à échéance. Le médiateur conseille de s'adresser au médiateur fédéral.

11015

Monsieur E se plaint des honoraires appliqués par son médecin pour les consultations concernant la vaccination anti-grippe. Sa plainte n'est pas du ressort du médiateur auprès de la STIB. Le médiateur le renseigne sur les interlocuteurs possibles.

11022

En mai 1940, les grands-parents de Madame V sont partis en exode. A leur retour, la maison familiale était détruite. L'Etat aurait indemnisé s'il s'était agi de dommages de guerre. Mais les autorités ont considéré que les opérations militaires n'étaient pas en cause. Madame V demande comment les héritiers et les ayant-droits peuvent être indemnisés.

La plainte n'est pas recevable car elle ne concerne pas les services de la STIB.

Madame V note les adresses de différentes instances des assureurs, des administrations et des médiateurs et ombudsmans qui pourraient l'aider.

12012

Monsieur C désire obtenir un logement social. Hors médiation, il est orienté vers les bons interlocuteurs.

1.4.2. Médiateur flamand

03004

Monsieur M se demande pourquoi il n'a pas eu droit à un abonnement Dina, équivalent chez De Lijn de la prime Bruxell'Air. La plainte porte sur les tarifs de De Lijn. Elle n'est pas recevable par le médiateur auprès de la STIB. Il est conseillé de s'adresser au Médiateur flamand.

04029

Madame R conteste un incident de perception advenu à son fils sur un véhicule de De Lijn. La plainte ne concerne pas les services de la STIB. Le médiateur conseille de s'adresser au Médiateur flamand.

12024

Monsieur L n'a plus de chauffage et on vient de couper l'électricité. Monsieur L souffre d'une maladie chronique et il est secouru par le CPAS. La plainte ne concerne en rien les services de la STIB et le médiateur n'est donc pas compétent. Le médiateur lui conseille par courriel de s'adresser au CPAS, au médiateur de dettes, à un hôpital et en dernier recours au Vlaams Ombudsman. Monsieur L ne répond ni aux courriels ni au gsm. Le médiateur fait copie à son collègue, le Vlaams Ombudsman.

1.4.3. Médiateur des Pensions

05061

Monsieur M éprouve une difficulté avec l'Office des Pensions. Le médiateur auprès de la STIB fournit à Monsieur M. les coordonnées de son collègue des Pensions.

1.4.4. Médiateur de la SNCB

04036

Monsieur D se plaint du fait qu'un conducteur de train SNCB a refusé d'accepter un billet STIB valable pour un voyage en train entre la gare de Bruxelles Luxembourg et l'arrêt Saint-Job à Uccle.

La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Hors médiation, il est conseillé à Monsieur D de s'adresser également au médiateur de la SNCB.

09024

Madame S s'adresse au médiateur de la STIB pour une surtaxe encourue à la SNCB. Madame S ne laisse pas d'autre moyen de contact que son adresse de courriel. Celle-ci s'avère inutilisable. Toutefois, la plaignante indique le numéro du procès-verbal et son numéro d'abonnée SNCB. Le médiateur transmet la plainte à son collègue médiateur auprès du Groupe SNCB.

10033

Madame D se plaint du manque de confort à la SNCB. Sa plainte n'est pas recevable par le médiateur de la STIB qui communique à Madame D les coordonnées de son collègue.

12026

Monsieur D demande un dédommagement en suite d'un retard lors d'un aller-retour en chemin de fer entre Bruxelles et Amsterdam. Comme la plainte ne concerne pas la STIB, elle n'est pas recevable. Le médiateur communique les coordonnées de son collègue médiateur auprès du Groupe SNCB.

1.4.5. Médiateur du Secteur Postal

03043

Madame H se plaint de n'avoir pas reçu un colis en provenance des Etats-Unis. Sa plainte n'est pas recevable. Il lui est conseillé de faire appel au médiateur du Secteur Postal si la réponse de l'opérateur ne lui convient pas.

04017

Monsieur V se plaint de difficultés à obtenir les envois recommandés qui lui sont adressés. Il lui est conseillé de faire appel au médiateur du Secteur Postal si la réponse de l'opérateur ne lui convient pas.

06022

Monsieur B n'a pas reçu un colis qui lui a été envoyé par la poste. Il lui est conseillé de faire appel au médiateur du Secteur Postal si la réponse de l'opérateur ne lui convient pas.

08014

Monsieur M se plaint de la distribution du courrier. Sa plainte est irrecevable car elle ne concerne pas les services de la STIB. Il lui est conseillé de faire appel au médiateur du Secteur Postal si la réponse de l'opérateur ne lui convient pas.

10038

Madame G n'a pas reçu le renouvellement de sa procuration par La Poste. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui donne les coordonnées de son collègue du Secteur Postal.

11001

Pendant les vacances, un pli n'a pas pu être délivré à une entreprise parce que la personne mandatée pour réceptionner ce pli était absente. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB. Les coordonnées du médiateur du Secteur Postal lui sont fournies.

11009

Monsieur X a appris que deux courriers qu'il a envoyés, le premier en Belgique, le second à l'étranger, ne sont pas parvenus à destination. Sa plainte n'est pas du ressort du médiateur de la STIB qui lui communique les coordonnées de sa collègue du Secteur Postal.

1.4.6. Médiateur des Télécommunications

03014

Monsieur B a un problème avec un opérateur de téléphonie. Il lui est conseillé de s'adresser au médiateur des Télécommunications.

03023

Monsieur V se plaint de son fournisseur d'accès internet. Il lui est conseillé de s'adresser au médiateur des Télécommunications.

08016

Monsieur M se plaint de son opérateur de distribution de télévision par le câble. Il lui est conseillé de s'adresser au médiateur des Télécommunications.

09004

Monsieur V se plaint de sa connexion ADSL. Hors médiation, il lui est conseillé de s'adresser au médiateur des Télécommunications.

1.4.7. Médiateur des Banques

01013

Un particulier adresse par erreur une plainte destinée au Médiateur des Banques.

02038

Monsieur S s'adresse au médiateur pour un problème financier dans la cadre d'une succession. Il lui est conseillé de s'adresser au Médiateur des Banques.

03005

Monsieur F se plaint de ne pas avoir bénéficié de la prime de fidélité sur son compte d'épargne. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui conseille de s'adresser à sa collègue des Banques.

06017

Monsieur P intervient pour sa petite-fille concernant un compte à la Banque de la Poste. Le médiateur lui donne les coordonnées du Médiateur des Banques.

11007

Madame V attend un transfert de fonds d'une banque depuis cinq semaines. Sa plainte n'est pas du ressort du médiateur de la STIB qui lui communique les coordonnées de sa collègue des Banques.

11008

Monsieur W a un problème de crédit immobilier et de mise en garantie avec une banque. Sa plainte n'est pas du ressort du médiateur de la STIB qui lui communique les coordonnées de sa collègue des Banques.

1.4.8. Médiateurs de Mutuelles

11002

Madame B se plaint du fait que sa mutuelle ne lui aurait pas remboursé les montants auxquels elle a droit en tant que diabétique. Le médiateur indique les coordonnées de son collègue de la Mutuelle.

1.4.9. Médiateur européen

08032

Monsieur M fait copie d'un courriel adressé au médiateur européen sur une question de politique en matière de pollution. La plainte ne concerne pas la STIB

2. Concerne les services de la STIB

2.1. Titres de transport

2.1.1. Acquisition

2.1.1.1. Difficulté d'acquérir un titre

01007

Madame A paie l'abonnement de son fils le 8 décembre. Fin décembre, elle contacte les services de la STIB qui lui répondent que l'abonnement a été envoyé par la poste. Ne voyant toujours rien venir, elle retéléphone et on lui dit d'aller chercher un duplicata dans une Bootik. La plainte est recevable. La STIB n'aurait reçu ni le formulaire de demande ni la photo. Afin d'éviter à la cliente de se déplacer une nouvelle fois, le médiateur propose à la STIB de lui faire parvenir le formulaire par la poste. Madame A pourrait ensuite, renvoyer le document à la STIB par courriel après l'avoir scanné. Entretemps, l'adolescent acquiert son titre de transport dans une Bootik. Estimant que le client a droit à une compensation pour le préjudice subi, le médiateur suggère de rembourser les cartes de tram depuis le 1er janvier 2009. La STIB marque son accord sur cette proposition.

01008

Monsieur L demande au médiateur d'intervenir en vue de faciliter l'obtention du libre-parcours de son épouse. La plainte n'est pas recevable.

01011

Monsieur D a payé l'abonnement annuel de sa fille par carte de crédit mais son compte a été débité deux fois. La plainte au médiateur est recevable. La STIB accepte de rembourser mais elle ne connaît que les coordonnées transmises par l'organisme bancaire. La STIB demande au plaignant de prendre contact avec cet organisme. La STIB remboursera le trop-perçu lors des prochains ordres de paiement.

01015

Madame H s'est présentée à deux reprises à la Bootik De Brouckère pour y acheter un abonnement. La Bootik ferme ses portes à 18 h. Pourtant, Madame H s'est fait refouler une fois à 17 heures, la seconde à 17h40. Madame H se plaint au médiateur avant d'avoir déposé une plainte auprès de la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Etant donné qu'elle s'est présentée en vain à deux reprises à la Bootik, le médiateur obtient que le département Relations clientèle la contacte en vue de trouver un arrangement.

01018

Madame L tente d'acheter une carte de 10 voyages à un automate de l'arrêt de bus. Au premier essai, elle ne reçoit ni carte ni preuve de paiement. Au deuxième, la machine lui délivre une preuve de paiement mais pas la carte. Madame L décide de tenter un troisième essai. Cette fois, elle se rend dans la station de métro proche de l'arrêt. Elle y reçoit enfin la carte et celle-ci est accompagnée de la preuve de son paiement. Madame L constate que son compte en banque a été débité deux fois sans contrepartie. Comme Madame L saisit directement le médiateur sans s'être d'abord adressée à la STIB, le médiateur est obligé de l'informer que sa plainte n'est pas recevable. Cependant, il transmet au département Relations clientèle de la STIB. Deux mois plus tard, Madame L reçoit deux cartes de 10 voyages.

Remarque. Pourquoi a-t-il fallu deux mois pour rembourser ? Pourquoi rembourser en nature alors que Madame L demandait un remboursement en espèces ?

01022

Madame L demande un duplicata de l'abonnement mensuel qui lui a été volé. La plainte est recevable. Le médiateur confirme que, conformément à l'Arrêté du Gouvernement du 29 novembre 2007 fixant les tarifs, la STIB ne délivre pas de duplicata des tickets mensuels. Il ajoute que, avec l'introduction des cartes MoBIB pour les abonnements mensuels, ces dispositions pourraient changer.

01025

Madame M reçoit en décembre 2008 l'abonnement commandé en septembre. La commande de septembre était assortie d'un paiement incomplet auquel il manquait les 5 euros de garantie de la carte MoBIB. Après avoir attendu plus d'un mois que la STIB réagisse à sa commande, elle a pris l'initiative d'appeler le numéro surtaxé du Contact Center. Ainsi, elle a appris qu'il manquait 5 euros. La STIB le lui a confirmé par lettre. Ensuite, Madame M a versé ces 5 euros par virement électronique mais à un autre numéro de compte que celui communiqué par la STIB.

Ne voyant toujours pas venir son abonnement, Madame M a encore appelé le Contact Center à deux reprises. Celui-ci a affirmé que le délai d'attente était normal et n'a pas parlé du numéro de compte erroné. Au mois de novembre 2008, à la Bootik Toison d'Or, Madame M apprend que les 5 euros sont introuvables, qu'elle doit faire un nouveau versement de 5 euros et qu'il est impossible de régler la question en Bootik parce que la commande s'est faite par courrier. Après ce nouveau versement de 5 euros, Madame M obtient enfin l'abonnement en décembre. Madame M adresse une plainte à la STIB en réclamant un dédommagement de 100 euros pour les tickets achetés pendant un mois, du 1 novembre au 2 décembre, à raison de 3 tickets par jour à 2 euros par ticket. Elle réclame en outre un dédommagement de 14,84 euros correspondant aux appels surtaxés au Contact Center et rappelle qu'elle n'a pas encore perçu le remboursement de 50 % annoncé par la Communauté française.

D'une part, la STIB ne peut pas délivrer un abonnement lorsque le paiement est incomplet et rien ne l'oblige à entreprendre des recherches lorsqu'un virement a été fait sur un autre compte que celui qu'elle communique.

D'autre part, la STIB a l'obligation d'informer le client, mais elle ne peut évidemment pas informer sur un sujet dont elle ignore tout au moment où le client prend contact, à savoir qu'un versement a été fait sur un numéro de compte erroné.

Rien ne peut être reproché à la STIB jusqu'à la fin novembre puisqu'elle attendait le versement complémentaire de 5 euros pour délivrer l'abonnement.

Ensuite, nous pouvons regretter que la STIB n'ait pas pu délivrer directement l'abonnement lors de sa visite du 25 novembre 2008 à la Bootik Toison d'Or. C'est cependant conforme à ses règles actuelles, telles qu'elle les communique notamment via son site web. Les abonnements scolaires ne peuvent être commandés qu'en ligne (« on line ») ou par courrier. Certes, ces règles gagneraient à être assouplies lorsque la commande initiale n'a pas abouti, mais il n'en reste pas moins qu'actuellement ce sont les règles en vigueur. En revanche, la Bootik a proposé une solution correcte en rappelant le numéro de compte auquel il fallait faire le versement de 5 euros.

En délivrant l'abonnement le 2 décembre, la STIB a ensuite respecté le délai de 10 jours ouvrables à partir de la réception du paiement complet, sachant que les autres formalités étaient remplies.

En conclusion, la plainte – quoique recevable – n'est pas fondée en ce qui concerne la délivrance tardive de l'abonnement. Quant aux remboursements par la Communauté française, ils n'ont pas commencé et Madame B devra patienter.

01032

Monsieur B veut commander les abonnements scolaires de ses trois filles. Sa commande en ligne échoue. Monsieur B demande une solution alternative à la STIB. La STIB l'informe que la boutique en ligne est en panne mais devrait fonctionner dans la semaine qui suit. Monsieur B s'adresse au médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur B que la STIB lui envoie le jour même les formulaires de demande et les bordereaux de paiement. Monsieur B demande le remboursement des titres de transport que ses enfants auront utilisés entretemps. Le médiateur propose à la STIB d'examiner favorablement cette demande de remboursement. Il souligne toutefois qu'un tel remboursement serait un geste commercial. En effet, même si la commande avait abouti, Monsieur B ne devait recevoir les abonnements que dans les 10 jours ouvrables, ainsi que l'annonce le site web de la STIB. Il ajoute que l'on manque d'argument pour affirmer que la Bootik en ligne ne fonctionne jamais et qu'il reste possible de se procurer l'abonnement scolaire par courrier. Etant donné que la commande par voie postale dure 15 jours et afin d'accélérer le processus, le département Relations clientèle propose que l'une des trois filles se présente en Bootik avec les documents nécessaires afin d'y retirer les trois cartes MoBIB chargées de leurs abonnements. Le médiateur clôture.

01043

Le plaignant conteste l'obligation de valider la carte MoBIB. Il ajoute que, dans les trams des lignes 23 et 24, il n'y a pas assez d'oblitérateurs. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Toutefois, le médiateur indique que l'oblitération du titre MoBIB engendre des statistiques qui permettent d'adapter l'offre de transport à la demande.

Le nombre de valideurs sera doublé dans les trams longs, qui en auront donc 4. Les trams plus courts en auront 3. Il est prévu aussi d'équiper les stations de portillons que les cartes actionneront.

01050 (03015)

Madame M fait part au médiateur de deux problèmes qu'elle a rencontrés avec la STIB.

Le premier porte sur le respect de l'horaire des bus 76 et 77. Bien souvent, l'attente atteint les 20 minutes.

Le second concerne un incident à la Bootik Toison d'Or. Madame M souhaitait un duplicata de l'abonnement scolaire de sa fille. Le personnel de la Bootik ne l'a pas traitée correctement.

Dans un premier temps la plainte n'est pas recevable. Ensuite, faute de réponse de la STIB, Madame M s'est à nouveau tournée vers le médiateur. La seconde plainte est recevable.

Le médiateur constate que les lignes 76-77 génèrent fort peu de plaintes auprès du médiateur et aussi auprès de la STIB. Dès lors il est difficile d'alerter la STIB sur un dysfonctionnement qui ne serait pas structurel.

Pour ce qui est des processus de vente, les recommandations du médiateur recourent les suggestions de Madame M.

02034

L'abonnement MTB annuel de Monsieur W arrive à échéance le 31 janvier 2009. Il se rend dans une Bootik le 9 janvier et demande un abonnement annuel STIB qui commencerait le 30 janvier. La préposée refuse. Monsieur W contacte le Contact Center de la STIB. On lui dit qu'en Bootik on peut faire commencer un abonnement au jour voulu et que la préposée était obligée de lui fournir cet abonnement qui aurait pris cours le 30 janvier. Néanmoins, la préposée de la Bootik lui confirme qu'il doit attendre le 1^{er} février.

La plainte de Monsieur W est recevable.

La réponse du Contact Center est correcte en général. En effet, au moment de commander un abonnement annuel en Bootik, le client peut choisir la date du début de validité.

Mais ce choix est soumis à des contraintes. Il faut que l'achat se fasse en Bootik, comme c'est le cas.

Si c'était sur l'internet (« Bootik on line ») ou par courrier, la date de début serait nécessairement le début du mois. Cependant, lorsqu'il s'agit de renouveler un abonnement, que le précédent a été acheté en Bootik et qu'il s'achève en cours de mois, la date de renouvellement peut être fixée en cours du mois.

C'est toutefois une autre contrainte qui nous intéresse ici : la STIB ne peut pas vendre deux fois le même produit. Monsieur W était déjà détenteur du droit de circuler sur le réseau de la STIB le 31 janvier (et également d'une extension « MTB » de ce droit à laquelle il compte renoncer). La STIB ne pouvait pas lui vendre ce même droit une deuxième fois. La préposée au guichet ne l'a donc pas fait et il faut l'en féliciter. Sous réserve des observations éventuelles de Monsieur W, le médiateur clôture le dossier.

Remarque. Lorsqu'un abonné mensuel veut acheter un abonnement annuel, cette opération est soumise à des conditions. Même lorsque ces conditions sont de bon sens, le client peut avoir des réticences à les accepter. La STIB doit être attentive à exposer ces conditions en toute transparence.

03011

Monsieur V a chargé deux contrats sur une carte Mobib : « un voyage » et « une journée ». Monsieur V voudrait pouvoir sélectionner lui-même l'un ou l'autre contrat au moment de l'oblitération.

Monsieur V. ne s'est pas encore plaint à la STIB. Il ne s'agit donc pas d'une plainte recevable par le médiateur.

Hors médiation, le médiateur éclaire Monsieur V. L'appareil oblitérateur utilisera d'abord le contrat 1 jour jusqu'à ce que sa journée de validité soit épuisée. Ensuite seulement l'oblitérateur épuisera le contrat de 10 voyages.

04002

Monsieur S expose que, dans l'intention de renouveler son abonnement annuel, il s'est rendu dans trois Bootik différentes en trois jours sans résultat. Il a alors déposé une plainte à la STIB en demandant des explications. Dix jours plus tard, il reçoit enfin l'abonnement. Mais, après plus de deux mois, la STIB n'a toujours pas fourni les explications qu'il demandait. Sa plainte au médiateur est recevable. Deux jours plus tard, Monsieur S obtient enfin une réponse de la STIB.

Remarque. La STIB avait choisi de satisfaire en priorité la demande d'abonnement mais elle devrait aussi répondre plus rapidement aux demandes d'explications.

04026

Monsieur C est persuadé que la carte MoBIB l'autorise à voyager en train. Les contrôleurs de la SNCB se sont montrés indulgents. Monsieur C, toujours dans l'erreur, va jusqu'à s'adresser au médiateur auprès de la STIB pour lui suggérer d'installer des lecteurs de carte MoBIB au pied des escalators montant vers les quais de la gare du Midi.

La plainte n'est pas recevable car Monsieur C. ne s'est pas encore adressé à la STIB. Néanmoins, le médiateur le détrompe. S'il est vrai que des négociations sont en cours entre la SNCB et la STIB, il est non moins vrai qu'à ce jour – au moment de la plainte – les cartes MoBIB n'autorisent pas à circuler en train.

05007

Madame L n' a pas reçu sa carte Mobib 65 + malgré des demandes réitérées. Sa carte a été envoyée à une adresse précédente. Elle peut se rendre dans une Bootik où une nouvelle carte lui sera immédiatement délivrée.

06029

Madame V s'est fait voler sa carte MoBIB. Elle en demande le remplacement. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le médiateur lui indique la marche à suivre.

09010

Fin août, Monsieur D a commandé un abonnement scolaire « on line ». Le paiement est passé sans numéro de client, de sorte que la STIB n'a pas pu l'identifier.

Monsieur D s'est ensuite rendu dans un Kiosk pour demander le remboursement de ce paiement.

Le guichetier a conseillé de payer une deuxième fois l'abonnement et de demander le remboursement par la suite. S'adressant au médiateur, Monsieur D produit les deux preuves de paiement. La plainte est recevable. La STIB rembourse.

09017

Au début du mois de septembre, Madame V tente d'utiliser sa carte MoBIB. La carte est refusée. Pourtant, Madame V se souvient d'avoir renouvelé son abonnement et fait un virement électronique le 20 août. L'abonnement renouvelé devait prendre cours au 1^{er} septembre 2009.

Madame V s'adresse à la Bootik de la station Roodebeek. Après une heure de file, on lui dit que tout sera régularisé dès le lendemain. Le guichetier lui conseille de payer ses trajets entretemps et de revenir ensuite à la Bootik pour se faire rembourser. Le 16 septembre, la carte est toujours inutilisable.

Madame V se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable.

La STIB avait communiqué un numéro de compte erroné. Le comptable a réconcilié les comptes entretemps. Dans la journée du 16, les bases de données sont mises à jour pour les appareils GO. Il faudra que Madame V présente d'abord la carte à un appareil GO. Ensuite, la carte sera reconnue aussi par les oblitérateurs.

Remarque. La présentation de la carte MoBIB à l'appareil GO n'a pas d'autre but que de transférer les contrats sur la carte. C'est une conséquence d'un choix de conception du système MoBIB.

10011

Madame D a commandé en ligne un abonnement Quartier Latin prenant cours au 6 octobre. Madame D n'a rien reçu. Madame D a introduit une plainte à la STIB. Celle-ci a mis en doute l'issue de la commande.

Madame D se plaint auprès du médiateur.

La plainte à la STIB n'a pas 30 jours. Stricto sensu, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur décide cependant d'aider le client qui a accompli toutes les démarches correctement, y compris le paiement, dès le mardi 6. La STIB a encodé la prise d'effet au 16, tenant compte d'un délai de 10 jours. Mais il apparaît que la cause véritable des difficultés réside dans le fait que le paiement n'apparaissait plus dans l'application informatique. Pour pallier ce défaut, la STIB demande un extrait de compte. Le client produit ce document par retour de courriel. L'abonnement est délivré en Bootik le 19 octobre et la STIB rembourse les trajets effectués entre le 16 et le 19.

10012

Les abonnements de la famille L viennent à échéance. La famille L est sur le point de partir pour l'étranger et pense renouveler ses abonnements dès son retour. Monsieur L se demande comment procéder. Il n'a pas trouvé d'interlocuteur à la STIB. Stricto sensu, la plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La STIB indiquera que les abonnements pourront s'acheter au retour en prévoyant un délai de dix jours. Il est également possible d'opter pour un achat anticipé avec une avance allant jusqu'à deux mois.

10013

Monsieur V a commandé sa carte MoBIB « on line ». Il conteste la légitimité du délai de 10 jours ouvrables. Il a donné une date d'activation de son abonnement qui devance ce délai. Il a demandé de changer la date de prise d'effet. En guise de réponse, il a reçu une demande de photo et de copie de la carte d'identité. Sa commande de fin septembre n'est pas encore satisfaite à la mi-octobre. Son courrier à la STIB est resté sans réponse. La plainte est recevable.

La STIB considère que la carte MoBIB s'est perdue. Elle confectionne une nouvelle carte et elle indemnise des voyages déboursés entre-temps. Le client remercie le médiateur

10021

Dans le courant du mois de septembre, Mademoiselle G a acheté un abonnement Quartier Latin prenant cours le 6 octobre 2009. A chaque pointage de la carte MoBIB, un message d'erreur s'affiche.

Mademoiselle G se plaint directement au médiateur, sans avoir introduit de plainte à la STIB. La plainte n'est donc pas recevable.

Etant donné que le dossier ne comporte aucune information confidentielle, le médiateur transmet sans délai à la STIB. Celle-ci vérifie immédiatement et répond le jour même à Mademoiselle G que tout est en ordre et qu'elle peut désormais activer sa carte à un appareil GO.

11006

Madame D a commandé l'abonnement de son fils, âgé de 6 ans, par internet. Elle a réglé les 5 euros par carte de crédit et a envoyé les documents requis par la poste. Son compte a été débité. N'ayant pas reçu l'abonnement de son fils, elle s'est rendue dans une Bootik. L'employée lui a dit que le dossier était en ordre mais qu'elle ne trouvait aucune trace de paiement, probablement parce que Madame D n'avait mentionné aucune communication. Il n'est en effet pas possible de laisser de communication lors d'un paiement par carte de crédit. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur informe Madame D que le décompte de la carte de crédit, dont il a pris connaissance, ne permet pas de déterminer à quel compte le versement a été fait. Il s'engage à faire vérifier l'hypothèse que le paiement aurait été effectué sur un autre compte de la STIB. Finalement, cette hypothèse s'avère et la STIB délivre l'abonnement.

Remarque. Il n'est pas normal que la STIB doive attendre le retour d'un agent pour résoudre un problème.

11018

Monsieur L a commandé et payé un abonnement scolaire en octobre. Monsieur L constate que l'abonnement n'est toujours pas utilisable à la mi-novembre. Monsieur L n'est pas satisfait des réponses de la STIB. La plainte est recevable.

Le médiateur se renseigne et il informe Monsieur L qu'il pourra vraisemblablement charger le contrat sur la carte MoBIB pour la fin de la semaine. Il lui propose même d'indiquer l'appareil GO (ou du moins la station ou l'arrêt) qu'il souhaite utiliser, afin que la STIB puisse vérifier si le transfert sur cet appareil a réussi.

Monsieur L informe le médiateur que sa fille a su valider son abonnement. Il remercie.

12014

Monsieur V a demandé à la STIB de lui fournir un formulaire pour le renouvellement de son abonnement annuel. Il en a besoin d'urgence afin de le transmettre à son employeur qui paye l'abonnement. Nous sommes en décembre et le nouvel abonnement doit prendre effet en janvier. Le plaignant n'a introduit aucune plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable. Néanmoins, le médiateur prend contact avec le département Relations clientèle et ce dernier fournit le formulaire à Monsieur V.

12018

En sa qualité de conseiller communal, Monsieur V a droit à un abonnement STIB pendant la durée de son mandat. Monsieur V se plaint que la demande à la STIB soit en cours depuis dix mois sans résultat.

Monsieur V demande au médiateur d'intervenir pour débloquer le dossier.

La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur V que la STIB n'a pas retrouvé de demande pour l'abonnement.

Il se trouve que Monsieur V a succédé à un collègue démissionnaire. La STIB fait un courriel à l'administration communale. Monsieur V reçoit l'abonnement.

2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

01019

La Communauté française a annoncé qu'elle rembourserait 50 % du prix d'achat des abonnements scolaires commandés à partir du 1^{er} juillet 2008 pour l'année scolaire 2008-2009. Monsieur F a remis le formulaire de demande de remboursement concernant l'abonnement scolaire de sa fille.

Ne voyant rien venir, il se plaint au médiateur auprès de la STIB. La plainte est recevable. Mais ce n'est pas la STIB qui rembourse. La STIB transmet la liste, après l'avoir collationnée. C'est la Communauté française qui rembourse. Le médiateur transmet les coordonnées de la médiatrice de la Communauté française.

01020

Monsieur S a déménagé. Il n'a plus l'usage de son abonnement annuel. L'abonnement est valable jusqu'au 30 avril 2009 et nous sommes le 1^{er} novembre 2008. Monsieur S demande le remboursement au prorata. La Bootik refuse. Monsieur S se voit renvoyé au département Relations clientèle. Le 14 janvier 2009, Monsieur S n'a toujours reçu aucune réponse de la STIB. Il s'adresse au service de médiation. La plainte est recevable et le médiateur propose à la STIB de rembourser 156 euros, correspondant au montant du remboursement proportionnel à partir du 1^{er} novembre 2008, date de l'introduction de la première demande. Fin avril, la STIB rembourse les 156 euros.

01027

Monsieur M, qui a plus de 65 ans, demande à quel abonnement il a droit pour se déplacer sur le réseau de la STIB. Le renseignement ainsi que l'adresse du site de la STIB lui sont fournis hors médiation.

01044

Monsieur D s'inquiète de ne pas encore avoir reçu le remboursement de la Communauté française pour les abonnements scolaires de ses enfants. La plainte n'est pas recevable mais le médiateur lui explique la procédure à suivre.

01052

Madame M se plaint de l'augmentation du tarif de l'abonnement mensuel Senior. La plainte est irrecevable faute d'avoir été adressée préalablement à la STIB.

02001

Monsieur V s'est vu refuser la réduction pour l'abonnement scolaire de son deuxième enfant. Il s'adresse au médiateur pour connaître la définition que la STIB entend par composition de ménage. La plainte n'est pas recevable. Cependant, hors médiation, Monsieur V reçoit les renseignements qu'il souhaitait.

02008

Monsieur D a acheté les abonnements scolaires de ses deux filles. Il se plaint que, suite au retard de livraison de la carte MoBIB, celle de ses filles qui aurait dû bénéficier du tarif deuxième enfant est comptée comme premier enfant et que, par conséquent, il paye plus cher. Le département Relations clientèle explique à Monsieur D que l'abonnement scolaire de sa fille L, acquis au sein de sa famille après le 1^{er} février 2009 sera considéré comme le premier abonnement.

Il sera donc vendu, pour la période tarifaire actuelle, au prix de 165 euros. Ensuite, jusqu'au 31 janvier de l'année suivante, les abonnements scolaires supplémentaires acquis au sein de la même famille bénéficieront des tarifs de 2^e abonnement. L'abonnement de son autre fille reviendra alors à 85 euros. La plainte est recevable.

Le médiateur explique à Monsieur D. que les tarifs des abonnements scolaires n'ont pas changé en février. Pour l'ensemble des deux abonnements, il a versé 125 + 205 soit 330 euros. Si l'achat s'était déroulé comme Monsieur D l'espérait, le prix total eût été le même.

02015

Monsieur V n'a pas reçu sa carte Mobib 65+. Hors médiation, les renseignements nécessaires à l'obtention de ce titre lui sont fournis.

02023

Monsieur F a acheté l'abonnement scolaire de ses deux enfants. Aucune réduction ne lui a été accordée sur le second abonnement parce que le premier abonnement combiné SNCB-STIB a été délivré par la SNCB et que la STIB n'a pas accès à ce fichier. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable.

Hors médiation, la plainte fait l'objet d'un examen particulier. Monsieur D a envoyé au médiateur une copie d'un abonnement de son fils D. Il s'agit d'un abonnement scolaire pour la période du 4 septembre 2006 au 3 septembre 2007. Le médiateur suppose que l'abonnement dont il fait état dans sa lettre a été, lui, acquis à la SNCB pour l'année scolaire 2008-2009. Le médiateur constate qu'il n'existe pas d' « abonnement scolaire combiné SNCB-STIB » mais bien un abonnement « + » SNCB, pour lequel on payait, jusqu'au 31 janvier 2009, un supplément forfaitaire de 280,00 euros si le titulaire avait moins de 25 ans. Cet abonnement combiné est moins avantageux que l'achat séparé d'un abonnement scolaire STIB qui, lui, coûte 200 euros pour le premier enfant (plus 5 euros de redevance MoBIB). La SNCB attire d'ailleurs l'attention sur son site, de manière que les clients ne soient pas amenés à payer 280 euros (et même 300 depuis le 1^{er} février) quand 200 suffisent. Il est exact que les guichetiers de la STIB n'ont pas accès actuellement à la base de données de ces suppléments forfaitaires payés à la SNCB. La SNCB ristourne à la STIB de manière forfaitaire. En réalité, ce n'est pas l'accès à la base de données qui empêchait le guichetier de délivrer l'abonnement de la fille de Monsieur F avec réduction pour 2^e enfant. Pour que la réduction soit possible, deux conditions manquaient. La première est que le premier abonnement soit aussi un abonnement scolaire STIB. Ce n'est donc pas le cas si le fils a un abonnement « + » SNCB car celui-ci n'est pas un abonnement scolaire.

La seconde condition manquante est que les deux abonnements portent sur la même période tarifaire. L'abonnement du fils a été acquis au cours de la période tarifaire précédente.

Ces conditions sont rappelées sur la brochure tarifaire de la STIB.

Le médiateur envisage une solution. Monsieur F pourrait renoncer à l'abonnement « + » SNCB pour ne garder que la part SNCB. Si cette transaction aboutit avec la SNCB, Monsieur F achète un abonnement scolaire STIB « 2^e enfant » pour son fils. Il reste à examiner, en fonction de ce que la SNCB rembourserait, si l'opération vaut la peine.

02024

Lors du renouvellement de l'abonnement scolaire de ses trois enfants, Madame P a rencontré des problèmes au niveau de la tarification.

Madame P avait également introduit une plainte au département des Relations clientèle de la STIB le 9 février 2009. La STIB n'ayant toujours pas répondu, la plainte au service de médiation est recevable. La STIB vend finalement au tarif de 85 euros carte MoBIB comprise qui est celui du deuxième enfant, au lieu des 165 euros qu'elle avait réclamé d'abord.

02025

Monsieur V a acheté un abonnement scolaire à 200 euros. Deux mois plus tard, la Mutuelle lui délivre l'attestation permettant d'acquiescer un abonnement VIPO. A la Bootik, on lui dit qu'il doit d'abord acheter l'abonnement VIPO (77 euros) avant de se faire rembourser l'abonnement scolaire. Les mois ont passé sans que Monsieur V soit remboursé. Il a finalement reçu une lettre de la STIB précisant que « le solde après décompte n'est plus suffisant pour effectuer un remboursement ». Monsieur V s'adresse au médiateur. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur V que, lorsque la STIB délivre un abonnement en remplacement d'un autre, elle doit prendre en considération que le client n'utilisera pas deux abonnements simultanément.

Il demande donc à la STIB de motiver la décision administrative de ne pas rembourser l'abonnement remplacé. Suite à l'intervention du médiateur, Monsieur V est finalement remboursé d'un montant de 145 euros.

02027

Madame W attend le remboursement des 50% des abonnements scolaires de ses trois enfants. Elle demande des explications. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'a pas été introduite à la STIB au préalable. Hors médiation, les renseignements lui sont fournis en même temps qu'il lui est conseillé de s'adresser à la médiatrice de la Communauté française.

02035

Monsieur D a été averti par la STIB qu'il avait droit à une carte MoBIB 65+. Arrivé à la Bootik, il s'est fait renvoyer parce qu'il avait un jour d'avance sur son anniversaire. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite auprès de la STIB depuis trente jours.

02037

Madame F a trois enfants. Lors de l'achat du troisième abonnement, l'employé du guichet de la Bootik refuse l'attestation de composition de ménage. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'a pas été introduite au préalable auprès de la STIB.

Hors médiation, Madame F est informée de ce qu'une attestation est valable trois mois.

03001

Monsieur M a trois enfants. Au mois d'août 2008, il a acheté l'abonnement du premier. Il produit un extrait de compte au montant de 167,10 euros. En novembre 2008, il commande celui de son deuxième fils et paye 85 €. Cet abonnement devait prendre effet le 3 janvier 2009. En mars 2009, il n'a toujours pas reçu le second abonnement. Pire encore, la STIB lui réclame 80 euros de plus, sous prétexte que la période tarifaire a changé le 1^{er} février et que, donc, cet abonnement est le premier de la période tarifaire. La plainte est recevable. Monsieur M reçoit l'abonnement sans payer de supplément.

Remarques.

1. Si le dossier est incomplet, il faut avertir le client sans attendre.
2. Si un dossier a traîné du fait de la STIB au point de dépasser la date du changement de tarif, la moindre des choses est de conserver au client le bénéfice de l'ancien prix. Les excuses ne seraient d'ailleurs pas de trop, plutôt que de laisser entendre qu'il s'agirait d'un privilège.

03006

Monsieur L a reçu une lettre circulaire de la STIB, annonçant qu'un document d'abonnement De Lijn sera automatiquement joint aux cartes MoBIB des abonnements « J » pour les enfants de 6 à 11 ans. Monsieur L demande pourquoi il n'en est pas de même pour TEC. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Toutefois, le médiateur confirme déjà que ces dispositions se trouvent aussi dans la brochure sur les tarifs.

03008

Parce qu'il a acheté l'abonnement scolaire de son fils avant le mois de juillet, Monsieur D n'arrive pas à obtenir le remboursement à concurrence de 50%. Il lui est conseillé de s'adresser au médiateur de la Communauté française.

03010

Madame L se demande pourquoi l'abonnement qu'elle utilise a subi une augmentation de prix de 10%. Elle trouve anormal que cette augmentation dépasse celle de l'index. Sa plainte est recevable. Les ajustements des tarifs de la STIB ne sont pas uniformes selon les catégories et aucune disposition légale n'impose de lier à l'index. En revanche, l'index, lui, tient compte des tarifs des transports en commun. La responsabilité de ces ajustements tarifaires est clairement déterminée par l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale. Le conseil d'administration de la STIB propose. Le gouvernement promulgue un arrêté. Pour ce qui est des tarifs en vigueur depuis le 1^{er} février 2009, il s'agit de l'Arrêté du gouvernement du 21 novembre 2008. Le médiateur, qui est censé examiner une plainte à la lumière des lois et règlements, ne peut que constater la conformité des tarifs à l'arrêté du gouvernement du 21 novembre 2008 (Moniteur Belge du 15 décembre 2008).

04009

Monsieur H a reçu un abonnement annuel dans le cadre d'une opération Bruxell'Air. Il a dès lors rendu son abonnement MOBIB étant donné qu'il y avait double emploi. Il s'estime lésé par le montant du remboursement. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

04015

Monsieur L demande l'intervention du médiateur afin d'obtenir plus aisément l'abonnement de son épouse qui est handicapée. Le médiateur était intervenu pour l'abonnement de Monsieur L lui-même. La demande n'est pas recevable. Hors médiation il lui est conseillé de s'adresser aux travailleurs sociaux de son quartier.

05006

Monsieur M, qui intervient pour une institution s'occupant de mineurs confiés par le Tribunal de la Jeunesse, se rend à la Bootik de la Porte de Namur. Il souhaite l'abonnement VIPO d'une jeune fille pour laquelle il s'était déjà présenté en février. A l'époque, les documents de mutuelle n'étaient pas en ordre. Monsieur M conteste de devoir présenter l'original de la carte d'identité. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB en attirant l'attention de Monsieur M sur le fait que cette démarche est exceptionnelle. Il ajoute qu'il se peut que le fait de demander à nouveau la carte d'identité soit justifié, ce qui est confirmé par le département Relations clientèle.

05014

Madame M demande le remboursement des 50% d'un abonnement scolaire. La plainte est recevable. L'abonnement n'a pas été encodé au guichet de la STIB. Suite à l'intervention du médiateur, le service Relations clientèle fait encoder correctement l'abonnement et introduit le dossier de remboursement à la Communauté française.

05017

Monsieur C, qui émerge à un CPAS en Région wallonne, n'arrive pas à obtenir un abonnement STIB à tarif réduit. Sa plainte n'est pas recevable. Hors médiation, le médiateur informe Monsieur C que la STIB délivre des abonnements RIS IRIS (anciennement dénommés abonnements « S ») exclusivement à l'intervention des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. Il n'y a pas de convention semblable entre la STIB et les CPAS des autres Régions. Il pourrait cependant obtenir l'abonnement OMNIO STIB (7,70 euros le mensuel, 77 euros l'annuel) à condition que sa Mutuelle lui délivre une attestation.

06003

Un collègue du médiateur transmet la demande d'une école qui voudrait bénéficier des tarifs heures creuses pour des transports en bus scolaires à 8 h 45. Il n'y a pas encore eu de plainte à la STIB. Les renseignements fournis par la Direction Bouquet de Transports sont communiqués hors médiation. L'heure de pointe est facturée plus cher afin de limiter la demande. À l'heure de pointe, les écoles d'enseignement « spécial », les zonings industriels, les pôles de bureaux (navettes gare du Nord) exigent la mobilisation de tous les moyens. Beaucoup de ces moyens se libèrent pour 9 h. Dès lors, un prix d'appel permet d'atténuer le creux de la demande et donc d'améliorer l'amortissement du matériel et la répartition du personnel. La STIB ne peut pas déroger à ce tarif différencié creux/pointe. Le médiateur propose que l'école s'organise pour différer le départ.

06027

Monsieur K, qui est malvoyant, a accompli sans succès les formalités en vue d'obtenir sa carte MoBIB. Sa plainte est recevable. Le médiateur fait suivre au département Relations clientèle de la STIB. Monsieur K reçoit la carte.

06031

Monsieur E accuse la STIB de discrimination vis-à-vis du public lorsqu'elle accorde la gratuité à ses agents. Le médiateur prend note. La plainte n'est pas recevable.

06033

Madame C demande le remboursement de 50% (Communauté française) d'un abonnement combiné STIB+SNCB. La STIB a refusé. Pour les abonnements combinés, il y a lieu de s'adresser à la SNCB. Mais la SNCB demande l'original de la demande pour traiter le dossier. La plainte à la STIB date de moins de 30 jours. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet à la STIB.

Hors médiation et sans attendre la réponse de la STIB, le médiateur informe Madame C que, pour les abonnements combinés, la STIB n'intervient pas dans la procédure du remboursement Communauté française. Le médiateur conseille de s'adresser au médiateur de la SNCB sans oublier l'attestation spécifique à délivrer par l'école pour la SNCB.

La STIB répond alors à Madame C en donnant les détails de la procédure de remboursement par la SNCB.

07006

Monsieur M possède un abonnement combiné STIB + De Lijn. Il a appris que ce type d'abonnement serait supprimé à court terme. Il demande une solution de remplacement. Il est persuadé que l'abonnement combiné STIB+TEC subsistera. Faute de plainte préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable. Le médiateur précise toutefois qu'il n'y a aucune discrimination. Les abonnements « STIB + De Lijn » et aussi les abonnements « STIB+TEC », tant mensuels que trimestriels, ont effectivement été supprimés depuis le 1^{er} juillet 2009. Les abonnements « + » annuels étaient supprimés depuis le 1^{er} février. Il n'y avait aucun avantage financier attaché à ces abonnements. Leur prix était égal au cumul du coût des abonnements de chacun des réseaux. La solution actuelle est d'acheter un abonnement par réseau.

07012

Monsieur G se plaint de ne pas obtenir sa carte MoBIB 65+ qu'il demande depuis le début de l'année 2008. Sa plainte au médiateur est recevable. Monsieur G. souhaite obtenir sa carte au Kiosk de Delta. Mais les Kiosk ne délivrent pas les abonnements MoBIB 65+. Ils ne sont pas équipés pour confectionner les cartes MoBIB. On y achète les tickets et on y renouvelle des abonnements qui se trouvent déjà sur une carte MoBIB existante. Monsieur G devra donc bien se rendre dans une Bootik. Cela ne lui convient pas.

Remarque. La STIB devrait examiner la faisabilité de recueillir au Kiosk les formulaires de demande d'abonnements 65+, quitte à envoyer les cartes MoBIB par courrier.

07016

Monsieur P a quatre enfants. La Communauté française a remboursé 50 % d'un seul abonnement scolaire. Il demande où restent les remboursements des autres abonnements. La plainte est recevable. Le médiateur s'enquiert auprès de la STIB. Le quatrième abonnement était gratuit. Pour les deux autres, les documents ont été remis tardivement à la STIB. Celle-ci a transmis à la Communauté française. Le médiateur informe le plaignant.

07019

Monsieur D n'a pas obtenu le remboursement de 50 % de l'abonnement scolaire pour l'année 2008-2009. La STIB a répondu que la Communauté française n'intervient pas dans les abonnements achetés avant le 1^{er} juillet 2008. Monsieur D. a acheté le 30 juin mais il avait demandé au guichet que l'abonnement débute le 1^{er} juillet. Il est même persuadé que son abonnement débutait bien le 1^{er} juillet. La plainte de Monsieur D. est recevable.

Il s'avère que la validité de l'abonnement a bien pris cours le 30 juin. Le médiateur constate que la réponse de la STIB est correcte. Seule une décision de la Communauté française permettrait d'envisager le remboursement. Le médiateur suggère de s'adresser à sa collègue médiatrice de la Communauté française.

07020

Monsieur V s'est rendu en Bootik pour acquérir un abonnement mensuel. Comme il est étudiant, il espère la réduction de 50% de la Communauté française. Cette réduction lui est refusée au motif qu'il ne peut pas présenter l'attestation de fréquentation ou d'inscription pour l'année scolaire 2009-2010. Or, il a besoin de l'abonnement pour un stage dans le cadre de l'année académique 2008-2009. Il se tourne vers le médiateur. Sa plainte est recevable.

Les procédures sont adaptées et Monsieur V obtient satisfaction.

08007

Monsieur L signale que la ligue Braille a introduit en son nom une demande d'abonnement MoBIB. Il a payé 5 euros. Ne voyant pas arriver sa carte, il téléphone au département Relations clientèle de la STIB où on lui dit de se présenter dans une Bootik. À la Bootik de la Gare du Midi, l'employé du guichet semble ne pas être au courant. Il ne peut pas aider. Monsieur L se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable. Renseignements pris auprès des services de la STIB, le médiateur informe Monsieur L que son libre-parcours actuel restera valable jusqu'à ce qu'il reçoive sa nouvelle carte MoBIB. La STIB regroupe les MoBIB destinés à la Ligue Braille afin de les distribuer au mois d'octobre. Il est regrettable que la STIB n'ait pas pu informer Monsieur L correctement et qu'elle lui ait imposé des formalités et déplacements inutiles ou prématurés. La STIB a promis que des instructions seraient données immédiatement.

Remarque. La STIB doit pouvoir informer correctement sans imposer des déplacements inutiles. C'est particulièrement vrai lorsque le client souffre d'un handicap.

08022

Monsieur P se plaint de la difficulté de renouveler les abonnements scolaires de ses enfants par l'internet. Il n'est pas parvenu à savoir ce qu'il faut faire et il n'a pas même obtenu la connexion. L'abonnement de sa fille arrive à échéance et il juge impensable de faire des files interminables dans une Bootik. Pour ses deux fils, il n'arrive pas à connaître la date d'échéance étant donné qu'il s'agit de MoBIB. S'ajoute à cela que Monsieur P a reconstitué une famille et qu'il a un beau-fils. Ils sont domiciliés ensemble et les allocations familiales reconnaissent cette situation, mais la STIB leur refuse un abonnement avec les avantages de famille nombreuse pour le quatrième enfant. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Hors médiation, il donne quelques informations à Monsieur P. Outre les Bootik et Bootik on line ainsi que la vente par correspondance, il est désormais possible de renouveler un abonnement scolaire aux Kiosk et aux 320 automates de vente GO. Le médiateur passe en revue le cas de chaque enfant en indiquant quelles sont les formalités à accomplir. Il précise également que la carte MoBIB peut être lue sur tous les valideurs au moyen de la touche "info". Il conclut en précisant que le statut de famille nombreuse découle sans doute du fait que Monsieur P a trois enfants. Selon les termes des attestations de composition de ménage, le quatrième enfant n'est "pas apparenté".

08028

Monsieur W est responsable du transport des élèves d'une école située en Région flamande. Les abonnements des élèves sont remboursés par la communauté flamande. Auparavant, De Lijn expédiait les abonnements combinés De Lijn+ (abonnements valables sur les deux réseaux). Depuis cette année, les deux abonnements sont fournis séparément par De Lijn et par la STIB. La STIB refuse d'expédier par la Poste et l'école doit désigner un mandataire qui doit personnellement retirer les abonnements dans une Bootik de la STIB. Monsieur W se plaint de ces difficultés. Sa plainte n'est pas recevable, faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation donc, le médiateur s'informe auprès de la personne en charge des relations avec les écoles. La STIB respecte une convention passée avec la Communauté flamande. La STIB prendra contact avec Monsieur W.

09014

Le fils de Madame L possédait un abonnement scolaire Mobib qui est arrivé à échéance en juin 2009. Depuis son retour de vacances, mi-juillet, il circule avec des cartes de 10 voyages puisque l'obtention d'un nouvel abonnement scolaire est subordonnée à la fourniture d'un certificat de fréquentation des cours. Cependant, le fils de Madame L s'est trouvé sans titre de transport au moment d'un contrôle. Madame L s'adresse simultanément au médiateur et au département de gestion des infractions en signalant que, non seulement elle n'a pas encore pu renouveler l'abonnement scolaire mais encore elle n'a pas obtenu le remboursement à raison de 50 % du prix de l'abonnement scolaire 2008-2009. La plainte que Madame L adresse au médiateur n'est pas recevable.

La STIB accepte de réduire la surtaxe à 8 euros à la condition que Madame L se procure un abonnement scolaire endéans les 10 jours.

Par ailleurs, la demande de remboursement partiel de l'abonnement 2008-2009 a été introduite fort tardivement mais la STIB y donnera suite.

10001

Le fils de Madame G est étudiant en première année à la VUB. Il effectue quotidiennement le trajet aller-retour en train de Groot-Bijgaarden à la Gare d'Etterbeek ainsi qu'un parcours en bus De Lijn jusqu'à la gare de Groot-Bijgaarden. L'étudiant a acquis un abonnement plein tarif de la SNCB au prix de 517 euros. Madame G interroge le médiateur sur les alternatives possibles. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager de la STIB. Hors médiation, une solution moins onéreuse est suggérée à Madame G et celle-ci remercie chaleureusement.

Remarque. Le voyageur n'avait pas l'intention d'utiliser les services de la STIB. Mais, comme la destination est dans la région de Bruxelles-Capitale, le plaignant a songé à la STIB au moment de se plaindre. D'ailleurs, la STIB est tout de même concernée. Elle l'est notamment dans la mesure où elle pourrait encore mieux se coordonner avec les autres opérateurs pour présenter ensemble une offre qui apparaisse comme plus cohérente. Aujourd'hui, sur les sites web de chacun des opérateurs, il est déjà possible de faire établir un itinéraire par un logiciel en indiquant que l'on n'exclut aucun mode de transport. Pourquoi ne pas imaginer que le voyageur y trouve aussi l'ensemble des tarifs ? Même, pourquoi le site ne présenterait-il pas l'itinéraire au coût minimum avec proposition d'achat des titres correspondants ?

10014

Madame M se plaint de ne pas obtenir le remboursement de la Communauté française correspondant à 50 % du tarif pour l'abonnement scolaire de son fils. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

L'achat date de juin tandis que les remboursements valent pour les abonnements achetés à partir du 1er juillet. Cependant, la STIB transmet la demande à la Communauté française et elle en informe Madame M.

10027

Monsieur D se plaint de n'avoir reçu aucune suite à sa demande du remboursement d'un abonnement à raison de 50 % par la Communauté française. Sa plainte au médiateur est recevable. Après avoir interrogé la STIB, le médiateur informe Monsieur D que cet abonnement est remboursé directement par la Communauté française sur base des listes qui lui sont transmises par la STIB. La STIB a bien transmis les données de Monsieur D. Ceci lui a été confirmé au mois d'août. La Communauté française a effectué le remboursement sur un compte qui ne correspond pas à celui mentionné au formulaire de demande de remboursement. Suite à l'intervention du médiateur la STIB a pris contact avec la Communauté française pour lui signaler l'erreur. La Communauté française s'engage à effectuer le versement au bon numéro de compte.

10039

Un couple de bruxellois, qui a dépassé l'âge de 65 ans, s'est vu refuser l'abonnement gratuit 65+ au motif qu'il réside à l'étranger. Ces personnes viennent régulièrement à Bruxelles et l'abonnement gratuit leur viendrait bien à point.

Une plainte à la STIB a reçu pour réponse que cet avantage est réservé aux personnes de 65 ans et plus résidant dans la Région de Bruxelles-Capitale.

La plainte au médiateur est recevable.

Entretemps, la STIB a diffusé une note interne qui étend le bénéfice de l'abonnement « 65+ » à toute personne de 65 ans ou plus ressortissant d'un Etat membre de l'Union Européenne et résidant hors Belgique pour autant qu'elle soit domiciliée dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les plaignants pourront obtenir la carte MoBIB, chargée du contrat « 65+ », lors de leur passage à Bruxelles. Il leur faudra se rendre dans une « BOOTIK » de la STIB avec une photo d'identité récente et déposer 5 euros de droit d'usage de la carte. Ils recevront également une souche 65+ les autorisant à circuler gratuitement sur le réseau De Lijn, qui n'utilise pas la carte MoBIB. Les plaignants ont l'élégance d'adresser une lettre de remerciement au médiateur.

11010

Monsieur C désire acheter un abonnement Quartier Latin au prix de 45 euros. Il envoie son certificat d'inscription à la VUB à l'adresse email indiquée, ce qui constitue une des possibilités d'acquisition des abonnements Quartier Latin. On lui répond que le quota est épuisé. Monsieur C se plaint au médiateur. Sa plainte est recevable.

Le médiateur l'informe que le nombre d'abonnement disponibles était limité à 8000 et qu'au 9 octobre le compteur était à zéro. Avant que le compteur indique zéro, un message spécifiait que les derniers abonnements au prix de 45 euros devaient être retirés à la Bootik de la Porte de Namur. Ensuite, l'opération Quartier Latin a été prolongée pour des abonnements à 165 € qui s'obtenaient uniquement à la Bootik Porte de Namur. Monsieur C peut toujours acquérir un abonnement pour 200 € comme étudiant de moins de 25 ans. Le prix peut même se réduire à zéro à partir du quatrième enfant d'une famille nombreuse.

2.1.2. Remboursement

2.1.2.1. Rembourser le solde d'un abonnement

02021

Madame R a commandé sa carte MoBIB le 24 décembre 2008. Début février 2009, elle n'a toujours rien reçu. Elle a entretemps utilisé une carte de 10 voyages, payé un abonnement mensuel pour janvier et fait trois fois la file dans une Bootik.

Sa plainte au médiateur est recevable. Selon la STIB, Madame R avait un abonnement annuel pour 2008. Son formulaire de renouvellement, expédié le 24 décembre 2008, est parvenu à la STIB le 5 janvier 2009. Elle a reçu la carte MoBIB le 9 janvier. La STIB a donc bien respecté le délai de 15 jours ouvrables qu'elle annonce sur son site web et ses brochures, entre la demande (complète) d'une carte MoBIB et son expédition.

Cependant, Madame R s'était rendue en Bootik le 2 puis le 5 janvier. Le 5, elle a acquis un abonnement mensuel pour le mois de janvier. Le médiateur propose que la STIB lui rembourse l'abonnement mensuel. La STIB marque son accord et le médiateur clôture le dossier.

04030

Monsieur H possède un abonnement pour le mois de janvier 2009. Le 10 janvier 2009, il se rend en Bootik pour acheter l'abonnement de février. Monsieur H en paye le prix de 41,50 euros. Mais le préposé lui délivre en réalité un nouvel abonnement pour janvier. Monsieur H s'aperçoit immédiatement de l'erreur. Il demande de la rectifier. Le préposé refuse au motif qu'il ne dispose pas encore des tarifs pour février. Dès le 24 janvier, Monsieur H dépose un formulaire de plainte à la Bootik Toison d'Or. Le 27 mars 2009, il n'a toujours pas de réponse de la STIB. C'est alors qu'il téléphone au Contact Center (numéro payant). On lui répond que le deuxième abonnement est un duplicata et qu'il n'est pas possible de le rembourser. Il se tourne alors vers le médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que, en vertu de l'arrêté du gouvernement fixant les tarifs, il n'est pas délivré de duplicata pour les abonnements mensuels. C'est une première erreur dans la réponse de la STIB. Le médiateur constate également que, pour ce deuxième abonnement, Monsieur H a payé le prix plein de 41,50 euros, alors que le tarif d'un duplicata est fixé à 10 euros. Mais la base de données des abonnements mentionne que c'est un duplicata qui a été délivré au prix de 0 euros. Il est vraisemblable que l'interlocuteur du Contact Center aura consulté cette base de données. Mais il aurait pu voir, à condition d'en avoir eu le temps, qu'il s'agissait d'un abonnement mensuel et que, donc, il ne pouvait pas s'agir d'un duplicata.

Sous réserve de vérification, le médiateur propose à la STIB de rembourser 41,50 euros à Monsieur H. Ensuite, la STIB demande à Monsieur H. de faire parvenir les tickets originaux.

En août, la STIB rembourse enfin.

05002

Monsieur P demande le remboursement de son abonnement annuel dont il n'a plus l'utilité. La STIB considère qu'elle doit décompter cinq mois d'utilisation. La plainte est recevable. Suite à l'intervention du médiateur la STIB accepte de faire un geste commercial et de lui rembourser un mois de plus.

06009 (et suite en 07001)

L'employeur de Madame V lui a fourni un abonnement annuel MoBIB. Elle demande le remboursement de son dernier abonnement mensuel qui fait double emploi. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Hors médiation, Madame V est informée de ce que les abonnements mensuels ne sont jamais remboursés.

Après 30 jours, Madame V n'a pas reçu de réponse de la STIB. Elle se tourne à nouveau vers le médiateur. Cette nouvelle plainte est recevable. Après l'intervention du médiateur, la STIB rembourse. C'est un geste commercial.

Remarque

Si un client achète ou reçoit un abonnement annuel alors qu'il possède déjà un abonnement mensuel pour une période qui n'a pas encore commencé, alors la STIB a vendu deux fois le même service. Le client a le sentiment qu'on le trompe.

Dans ce cas, la STIB doit s'écarter de la règle qui exclut le remboursement des abonnements mensuels. Le remboursement devrait être automatique.

08015

Monsieur C a obtenu le statut OMNIO au 1er juillet 2009. Il désire bénéficier de la ristourne sur son abonnement annuel en cours (01/01/2009 au 31/12/2009) du 1er juillet (date de l'octroi du statut) au 31 décembre 2009 (échéance). La STIB lui a fait savoir qu'il devrait d'abord faire annuler l'abonnement en cours. La STIB ne lui en rembourserait pas la totalité puisqu'il l'a déjà utilisé en partie. Le nombre de mois d'utilisation serait déduit, ainsi que 10 euros de frais administratifs. Le remboursement serait de 73 euros. Monsieur C demande que les mois de juillet et août lui soient également remboursés.

Avant de se prononcer sur la recevabilité de la plainte, le médiateur demande à Monsieur C de lui apporter la preuve de ce qu'il s'est plaint depuis 30 jours. Il informe d'ores et déjà Monsieur C que selon les tarifs approuvés par le gouvernement, le statut OMNIO ne donne pas droit au remboursement d'un abonnement existant mais bien à l'obtention d'un abonnement OMNIO. Dès lors, les règles sont celles qui s'appliquent à tous les échanges d'abonnement.

10005

Par erreur, Monsieur H a acheté un abonnement scolaire STIB pour son fils alors que celui-ci voyage exclusivement sur le réseau TEC de Mouscron à Tournai. L'achat s'est fait par l'internet. Monsieur H a payé demi-prix parce que la Communauté française a pris 50 % en charge. Monsieur H demande que la STIB rembourse cet abonnement dont son fils n'a pas l'usage. Mais le département Relations clientèle répond à Monsieur H que les abonnements subsidiés ne sont pas remboursables. La plainte de Monsieur H au médiateur est recevable.

Le médiateur constate que le site internet de la STIB indique – en italiques – que les abonnements subsidiés ne sont pas remboursés.

Toutefois, le médiateur constate aussi diverses anomalies dans le traitement du dossier par la STIB. Notamment, la STIB a fait à Monsieur H des réponses écrites erronées qui lui ont fait espérer un remboursement, au point de l'inviter à se rendre dans une Bootik pour le percevoir. Monsieur H a d'ailleurs fait cette démarche, au prix de trois heures de train et une heure de file, mais sans succès.

Le médiateur constate également que, si les choses restaient en l'état, la Communauté française subsidierait deux fois les déplacements de l'étudiant, la première par l'abonnement STIB inutile, la seconde par un abonnement TEC. Tout se passerait comme si la Communauté française avait subsidié non pas l'étudiant mais la STIB même.

La STIB, compte tenu des éléments exceptionnels du dossier, consent à rembourser partiellement. Elle compte cependant des frais administratifs de 10 euros et défalque le montant correspondant aux deux mois déjà entamés. Un mois et demi après la plainte au médiateur, la STIB « met en paiement ». En pratique, il aura fallu deux mois pour que Monsieur B ait le remboursement sur son compte en banque. Par ailleurs, la STIB fait une note de crédit à la Communauté française.

10016

Madame L a acheté un abonnement scolaire à son fils qui débute ses études à Louvain en Woluwe. Après quelques jours, l'étudiant décide de changer d'option et de suivre les cours à Louvain-La-Neuve. Il n'a plus l'usage de l'abonnement STIB. Madame L demande le remboursement de l'abonnement. La moitié de cet abonnement a été pris en charge par la Communauté française. La STIB refuse de rembourser et suggère à Madame L de s'adresser au médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur se renseigne sur les motifs du refus de rembourser. Il constate que, en note de bas de page de l'attestation à remplir par l'établissement, sous le double en-tête de la STIB et de la Communauté française, figure la mention « L'abonnement ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement ». Une autre note se trouve à la page 13 du dépliant de la STIB sur les abonnements scolaires. Le dépliant se laisse télécharger du site www.stib.be. Cette autre note, qui porte sur les conditions de remboursement des abonnements scolaires en général, exclut les abonnements scolaires ayant bénéficié de la ristourne Communauté française. Plus généralement, rien n'oblige à rembourser un titre de transport - ou tout autre article - que le client aurait acheté par erreur. Un remboursement pourrait se faire à titre de geste commercial, mais la STIB ne le ferait que si des circonstances particulières la mettaient en cause.

Le médiateur conclut que la plainte, quoique recevable, n'est pas fondée. L'équité veut que la motivation d'un remboursement soit opposable aux tiers qui, eux, n'auraient pas eu satisfaction. Le médiateur, qui est tenu à l'équité, ne proposera pas à la STIB de rembourser. La plaignante se rend à ces arguments.

10020

Madame R bénéficie du statut OMNIO depuis avril 2009. Elle achète alors en Bootik les deux abonnements OMNIO de sa fille et de son fils. En même temps, elle demande le remboursement des abonnements scolaires en cours.

L'abonnement scolaire de sa fille est récent et la STIB le rembourse. L'abonnement du fils, qui date d'octobre 2008, n'est pas remboursé. Les 10 euros de frais administratifs versés par Madame R ne le sont pas non plus. Madame R a écrit à la STIB et sa lettre est restée sans réponse. Elle a ensuite fait appel à l'équipe de Médiation et Aide juridique de sa commune. Des contacts intervenus entre ce service et la STIB, il ressort que cette dernière n'aurait pas l'intention de rembourser. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que, en vendant un nouvel abonnement pour une période où le premier était encore en cours, la STIB a vendu deux fois le même service. De plus, un montant de 10 euros a été perçu comme frais administratifs pour un remboursement que la STIB a finalement refusé.

Le médiateur propose que la STIB rembourse les frais administratifs qui auraient été perçus indûment et qu'elle prolonge la durée de l'abonnement OMNIO. L'abonnement doit couvrir 12 mois à partir de l'expiration de l'abonnement scolaire. Les deux parties acceptent la proposition.

10037

Madame V a demandé de remboursement partiel d'un abonnement MoBIB. Elle n'a pas reçu de réponse de la STIB. La plainte est recevable.

Entretemps la STIB a examiné la demande de remboursement. Le médiateur informe Madame V du montant auquel elle peut s'attendre.

2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

02011

Monsieur D signale une anomalie concernant l'utilisation de la carte MoBIB.

Sa plainte est recevable. Normalement après avoir payé son trajet, il est loisible au client de changer de véhicule endéans l'heure. Monsieur D constate que, en présentant sa carte dans l'heure, un nouveau trajet lui est compté. Le médiateur demande une enquête à la STIB. Les résultats démontrent que la correspondance à une heure est d'actualité et que la fonctionnalité est au point. Le client a pu rencontrer un problème de validation suite à un dérèglement de l'horloge du valideur. Finalement, la STIB rembourse.

05049

Monsieur L demande le remboursement d'une oblitération. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

La STIB rembourse.

05058

Madame L demande le remboursement d'une oblitération excédentaire. Elle a passé sa carte une fois et s'est vu décompter 2 voyages. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le médiateur transmet au département Relations clientèle.

2.1.2.3. Défectuosité d'un appareil ou d'un titre

02036

Madame D, n'ayant reçu aucune réponse du département Relations clientèle, s'adresse au médiateur. L'appareil GO a débité sa carte bancaire à deux reprises sans charger la carte MoBIB. Madame D souhaite être remboursée des 22,40 euros dans les meilleurs délais. La plainte au médiateur est recevable. Le médiateur reçoit d'abord une réponse négative. Le médiateur décide alors de traiter directement avec les services techniques. Ceux-ci demandent, entre autres, l'heure approximative des deux transactions ainsi que les éventuels tickets délivrés par la machine GO. Après avoir reçu les justificatifs, le médiateur les transmet au département relations clientèle. Madame D. est indemnisée et reçoit deux cartes de 10 voyages.

02039

La carte de Monsieur M a été avalée par un oblitérateur. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Sur les conseils du médiateur, Monsieur M s'adresse au département Relations clientèle. Il ne revient plus vers le médiateur.

02040 (03013)

En février, Monsieur C veut charger trois fois dix voyages sur sa carte MoBIB à partir d'un automate GO. Son compte en banque est débité de 33,60 euros mais sa carte n'est pas chargée. Monsieur C en est d'autant plus marri que ses finances sont déséquilibrées. Monsieur C remplit et dépose immédiatement en Bootik le formulaire de réclamation.

Sans réponse de la STIB, Monsieur C s'adresse au médiateur. Il ne s'est pas encore passé 30 jours depuis sa plainte à la STIB. Le médiateur est obligé de l'informer que sa plainte n'est pas recevable.

Le temps passe, toujours sans réponse de la STIB. Entretemps, Monsieur C tente encore de charger dix voyages, sans succès. Il réclame dans une Bootik où l'on ajoute les 10 voyages à sa carte. Mais il constate que son compte a été débité deux fois du montant des 10 voyages, soit 11,20 euros de trop perçu par la STIB, ce qui porte le total du préjudice à 44,80 euros. Monsieur C revient vers le médiateur et sa nouvelle plainte est recevable.

Enfin, c'est seulement dans le courant du mois d'avril, soit 2 mois après sa première réclamation, que la STIB rembourse sous la forme de quatre cartes de 10 voyages.

Remarque. La STIB devrait accélérer ses remboursement. Il n'est pas à la portée de toutes les bourses de faire crédit de 44,80 euros.

03027

Monsieur R demande le remboursement d'une carte de 10 voyages défectueuse. La plainte est recevable. Après vérification il est fait droit à la demande du client.

03031

L'abonnement MoBIB du fils de Monsieur P est défectueux. Monsieur P demande de lui faire parvenir la nouvelle carte par courrier pour lui éviter de faire la file une nouvelle fois. La plainte est recevable. Le médiateur confirme que la procédure est de demander au client de bien vouloir se rendre dans une BOOTIK pour y échanger la carte. Il est normal que la STIB tienne à savoir pourquoi la carte ne fonctionne pas, ne serait-ce que par souci d'éliminer les défauts. Le département Relations clientèle fera vérifier la carte si Monsieur P veut bien la lui expédier. Si la carte a été maltraitée, la STIB réclamera 10 euros pour le duplicata. De son côté, Monsieur P refuse d'expédier pour vérification. Le médiateur remarque qu'il sera difficile de concilier les points de vue si la STIB ne peut pas à nouveau examiner la carte. Il propose dès lors à Monsieur P de lui faire parvenir sa carte. Le médiateur ajoute que cette démarche n'a de sens que si la carte n'est pas endommagée. En effet, si la carte est endommagée, le médiateur ne convaincra pas la STIB. Cela reste une carte à puce, qu'il faut traiter aussi bien que – par exemple – une carte de banque. Alors que Monsieur P pense pouvoir mettre en cause la qualité des cartes MoBIB en général, la STIB fera état du petit nombre de plaintes au regard du grand nombre de cartes. Il n'y a donc pas lieu de s'étonner que les frais de duplicata soient prévus à l'arrêté fixant les tarifs. Monsieur P n'envoie pas la carte.

03032

Madame F s'insurge contre le fait qu'un chauffeur de bus ait exigé de son fils de 13 ans, dont la carte MoBIB s'est avérée défectueuse, le paiement de 2 euros couvrant le prix de son trajet. La plainte n'est pas recevable étant donné qu'elle n'a pas été introduite préalablement à la STIB. Hors médiation, le médiateur informe Madame F des procédures que la STIB impose à ses conducteurs lorsqu'un oblitérateur ne détecte pas le contrat inscrit sur la carte MoBIB. Le conducteur a bien appliqué la procédure. Lorsque la carte n'est pas reconnue – et que le valideur reconnaît les autres cartes – on peut à bon droit estimer que c'est la carte qui est en cause. Le client doit alors se rendre dans une Bootik pour procéder à l'échange. Le conducteur qui constate que la carte n'a pas fonctionné doit exiger un titre de transport valable, au besoin vendre un billet de 2 euros dont le client peut, ultérieurement, exiger le remboursement.

03038

Mademoiselle L demande le remboursement d'une carte de 10 voyages défectueuse. La plainte est recevable. La STIB rembourse les six voyages restant sur la carte défectueuse.

04010

Madame M a payé une carte de 10 voyages mais n'a rien reçu en retour. La plainte est recevable. Le « ticket préjudice » n'a pas été imprimé. Néanmoins, la STIB rembourse.

05035

Madame V demande le remboursement d'une carte de 5 voyages devenue inutilisable. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. La STIB rembourse sous la forme d'une nouvelle carte de 5 voyages.

05037

Madame H a voulu acheter une carte de 10 voyages. Au lieu de la carte, la machine a délivré un « ticket préjudice ». Madame H demande le remboursement. La plainte est recevable. La STIB rembourse.

05044

Madame V demande le remboursement d'une carte MoBIB défectueuse. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le médiateur oriente la plaignante vers le département Relations clientèle.

05051

Madame C présente une carte qui n'a pas été imprimée pour certains voyages mais bien pour les transits qui ont suivi. La plainte est recevable. La STIB rembourse sous la forme d'une nouvelle carte de 5 voyages.

05054

Madame C s'est rendue dans une Bootik pour renouveler son abonnement mensuel. L'employé du guichet aurait oublié de remettre le ticket du mois de mai dans la pochette. Madame C s'en est rendu compte lors d'un contrôle le 26 mai. Le contrôleur a pu vérifier que Madame C a effectivement acheté un ticket pour le mois de mai. Fin mai, Madame C contacte le médiateur en demandant ce qu'elle doit faire pour les déplacements qu'elle effectuera les quelques jours du mois de mai qui restent. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

Hors médiation, le médiateur informe Madame C que la STIB ne délivre pas de duplicata pour les abonnements mensuels. Madame C devra conserver les tickets qu'elle utiliserait pour remplacer l'abonnement depuis l'incident jusqu'à la fin du mois de mai.

Ensuite, Madame C présente les tickets au département Relations clientèle. La STIB la dédommage à raison d'une carte de 10 voyages.

06034 (suite de 05050)

Monsieur B a payé une carte de 10 voyages à un distributeur qui lui a délivré une carte d'un voyage. Le médiateur transmet immédiatement la plainte au département Relations clientèle de la STIB. Sans nouvelles de la STIB après trente jours, Monsieur B revient vers le médiateur. Sa nouvelle plainte est recevable.

La STIB rembourse sous forme d'une carte de 10 voyages. Il s'est passé deux mois depuis la première plainte.

07005

Monsieur S intervient en faveur de Madame P pour demander le remplacement gratuit de sa carte MoBIB qui s'était cassée en deux endroits. La plainte n'est pas recevable.

La STIB rembourse à Madame P les 10 euros qu'elle avait payés pour une carte de remplacement.

08004

La carte MoBIB du fils de Monsieur A est défectueuse. L'adolescent se rend au Kiosk de Montgomery d'où on l'envoie à la Bootik de la Porte de Namur « pour le remplacement gratuit » de son MoBIB. La Bootik de la Porte de Namur refuse de le servir parce qu'il est mineur. Monsieur A accompagne donc son fils à la Bootik. L'employé du guichet lui explique que la carte doit être remplacée à ses frais étant donné qu'elle est abimée. Monsieur A paie 10 euros. À deux reprises, il demande le remboursement des 10 euros au département Relations clientèle. Sans réaction de la part de la STIB, il se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable. La STIB lui rembourse les 10 euros.

08029

Monsieur J refuse de payer 10 euros pour le remplacement d'une carte MoBIB défectueuse. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur J appellera les Relations clientèle. Il ne revient plus vers le médiateur.

09012

Lors d'un contrôle des titres de transport, Monsieur M est informé que sa carte MoBIB n'est plus lisible et qu'il doit procéder à son remplacement. Il pose dès lors un certain nombre de questions au département Relations clientèle de la STIB. Celui-ci répond que s'il s'agit d'un défaut technique, le remplacement est gratuit mais que, en cas de détérioration dont la STIB n'est pas responsable, les frais de remplacement s'élèvent à 10 euros. Cette réponse ne satisfait pas Monsieur M, pour qui le remplacement devrait s'effectuer soit à titre gratuit ou pour 5 euros maximum. Il s'adresse au médiateur. Sa plainte est recevable. Monsieur M insiste pour que la STIB lui expédie une copie des conditions de vente. La STIB s'exécute. Monsieur M se plaint alors que la réponse n'est pas complète. Le médiateur lui fait une réponse circonstanciée.

09018

Monsieur C voyage fréquemment entre Schuman et l'aéroport. Il constate que sa carte de 10 voyages Airport Line est devenue inutilisable alors qu'il y reste 4 voyages. Le guichetier au Kiosk de la station Schuman ne dispose pas des formulaires de demandes de remboursement. Il renvoie Monsieur C à la Bootik de la station Porte de Namur. Monsieur C y remplit le formulaire. Mais, au lieu de dédommager Monsieur C pour les quatre voyages Airport Line, la STIB lui fait parvenir quatre cartes d'un voyage ordinaire. Monsieur C s'adresse au médiateur. Sa plainte est recevable. La STIB envoie quatre cartes Airport Line. Monsieur C remercie le médiateur.

Remarque. La STIB devrait veiller à mettre des formulaires de réclamation en permanence à disposition.

09019

Monsieur D est invalide et une personne l'accompagne dans ses déplacements. Dans le courant du mois d'août, il renouvelle son abonnement annuel MoBIB à la Bootik de la Gare de l'Ouest. Il charge également un contrat de 10 voyages pour la personne qui l'accompagne. Après 6 voyages, la carte refuse les quatre derniers.

Monsieur D se voit obligé d'acheter une carte d'un voyage pour son accompagnatrice. Pour résoudre le problème de la carte, ils se rendent à la Bootik Rogier. Là, après avoir fait la file pendant 2h1/2, ils sont mal reçus. Le lendemain, ils retournent à la Bootik de la Gare de l'Ouest. Pour son accompagnatrice, Monsieur D charge à nouveau 10 voyages sur la carte MoBIB. Le pointage est à nouveau refusé.

Monsieur D se résout donc à acheter une nouvelle carte de 10 voyages. À la Gare de l'Ouest, le guichetier annonce que la carte est « démagnétisée » et délivre une nouvelle carte. Le guichetier recharge tous les contrats sur la nouvelle carte, y compris les 10 voyages que Monsieur D venait d'acheter. Il ajoute qu'il ne peut rien faire pour les quatre voyages perdus et pour les trois voyages que Monsieur D a payés par d'autres moyens. Monsieur D constate ensuite que la carte est toujours refusée.

Un guichetier de la Bootik Porte de Namur conseille alors à Monsieur D d'envoyer une réclamation par courriel. Le courriel de Monsieur D reste sans réponse de la STIB. Monsieur D s'adresse alors au médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur apprend que, momentanément, les valideurs ne reconnaissent que le premier contrat chargé sur une carte MoBIB. La STIB envoie une carte Jump 10 voyages à Monsieur D.

Remarque. Dans cette affaire, le traitement des plaintes par les Bootiks n'a pas été adéquat.

10030

La carte MoBIB de Monsieur L ne fonctionne plus.

Le préposé d'un Kiosk lui signale que la carte est « démagnétisée » et lui conseille de se tourner vers une BOOTIK. Monsieur L se rend donc à la BOOTIK de la Porte de Namur. Le préposé l'informe d'abord que, lorsqu'une carte n'est pas endommagée mais ne fonctionne pas, il suffit de faire un échange. Ensuite, le préposé plie la carte et déclare qu'elle est cassée. Il réclame 10 euros à Monsieur L pour une nouvelle carte.

Monsieur L paye les 10 euros. Il se plaint ensuite directement au service de médiation.

Au sens strict, la plainte au médiateur n'est pas recevable. Exceptionnellement, pour faciliter les démarches et sachant que le courriel de Monsieur L ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet lui-même à la STIB. Le plaignant en est informé.

10040

À l'aéroport, Madame G voulait acheter une carte d'un voyage Brussels Airport au distributeur du terminus du bus 12. Cette carte coûte 3 euros. Madame G expose que la machine a avalé une pièce de 2 euros sans délivrer de billet. Elle a alors payé par carte de banque et son compte est débité de 3 euros. Le voyage lui a donc coûté 5 euros au lieu de 3. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La STIB rembourse les 2 euros.

11033

Monsieur K achète un abonnement MoBIB en juillet 2008. Selon le préposé au guichet, l'abonnement sera utilisable dès le lendemain. Monsieur K constate que son abonnement est refusé par les oblitérateurs. Le conducteur lui conseille d'acheter une carte et lui certifie que la STIB remboursera. Les jours suivants, l'abonnement MoBIB n'est toujours pas accepté. En attendant l'activation, Monsieur K achète des cartes. Ce sont d'abord des cartes d'un voyage qu'il achète au conducteur. Comme cela traîne encore et que les billets achetés à bord sont plus chers, il se résout à acheter d'avance des cartes de dix voyages pour réduire son investissement. Enfin, quand la carte MoBIB est finalement activée, Monsieur K envoie ses cartes à la STIB en demandant leur remboursement. La STIB répond que l'on transmet au département compétent pour vérification et remboursement.

En juillet 2009, un an plus tard donc, Monsieur K renouvelle son abonnement. Il rappelle à la STIB qu'il n'a toujours pas été remboursé. La STIB lui répond par un refus.

La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur constate que, à un an d'intervalle, la STIB a fait deux réponses contradictoires. En 2008, la STIB allait rembourser. En 2009, la STIB refuse de rembourser.

Le médiateur s'adresse au responsable du département de Gestion des Titres de Transport et ensuite au département de Back Office. C'est ce dernier qui traite les remboursements lorsqu'ils sont liés à des dysfonctionnements du système MoBIB. Il s'avère que le dossier s'est perdu dans les méandres de cette procédure.

Enfin, la STIB rembourse 50 euros, ce qui dépasse de peu le montant que Monsieur K avait avancé.

Remarque. La procédure de remboursement est compliquée. Dans le meilleur des cas, les délais dépassent le mois. Au pire, le dossier se perd. La STIB se doit de simplifier.

12001

Monsieur H a quatre enfants. Tous détiennent un abonnement MoBIB. Monsieur H constate qu'il est très difficile d'accéder aux appareils valideurs dans les trams à l'heure de pointe et que ces appareils sont souvent en panne. L'un de ses fils s'est vu obligé d'acheter un billet parce que le valideur ne fonctionnait pas. Un billet d'un voyage acheté au conducteur coûte 2 euros.

Monsieur H ne s'est pas encore plaint à la STIB. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable.

Le médiateur indique comment se plaindre à la STIB.

12005

Madame H a tenté d'acheter une carte de 10 voyages à un automate de la station Rogier et n'a jamais reçu la carte. Un autre automate de la même station lui a finalement délivré une carte de 10 voyages en échange d'un nouveau paiement. Elle a signalé à la STIB qu'elle avait payé deux fois mais elle n'a pas encore reçu de réponse. La plainte au médiateur n'est pas recevable parce que la plainte à la STIB a moins de 30 jours.

Cependant, le médiateur alerte le département Relations clientèle. Celui-ci informe Madame H qu'il transmet immédiatement. La STIB vérifiera avant de dédommager.

Remarque. Pourquoi faut-il un mois pour dédommager ?

12007

Monsieur D conteste un contrôle sur la ligne 44 à l'arrêt Madou en direction de Tervueren. Le plaignant déclare être monté à l'arrêt précédent (Villalobar) et affirme qu'il a tenté en vain d'oblitérer. Il a remis à la STIB une carte de 10 voyages restée vierge dont il demandait le remboursement. Il demande également l'annulation de la surtaxe de 84 euros. La plainte est recevable.

Le département Relations clientèle lui donne satisfaction sur le premier point.

Le médiateur rappelle qu'il n'a pas de pouvoir contraignant ou suspensif. En particulier, il ne peut s'opposer aux actions que la STIB entreprend pour recouvrer une créance qu'elle estime due. Le médiateur communique à Monsieur D les résultats de l'examen de l'incident. Le listing des oblitérations à bord de la voiture a été examiné. Selon le listing, il y avait au moins deux oblitérateurs en parfait état de marche sur la voiture. Dès lors, les oblitérateurs sont hors de cause.

Si une carte n'est acceptée par aucun oblitérateur, le client n'a d'autre recours que le conducteur. La durée du trajet entre les deux arrêts – « de Villalobar » et « Madoux » – est de l'ordre de la minute, et pour parcourir la longueur d'un tram de la série 7000 il suffit d'une dizaine de secondes. Il fallait donc d'autres éléments pour étayer la plainte.

Dans ses courriers adressés à la STIB, Monsieur D explique qu'il avait acheté cinq cartes en même temps. Or, les numéros de série des cartes sont attribués au moment de la vente et se suivent. Le listing confirme que la carte en question n'a jamais été validée. Il convient d'examiner les quatre cartes précédentes et les quatre suivantes. Ces 8 autres cartes sauf une ont été validées immédiatement dans la station de métro où elles venaient d'être achetées. Quant à la carte qui fait exception, elle a été validée le lendemain à bord d'un tram. Toutes ces cartes sauf une sont des cartes d'un voyage.

Lorsque Monsieur D faisait état de l'achat de quatre cartes de 10 voyages en même temps que la carte litigieuse, il écrivait qu'il ne pensait pas les avoir validées juste après l'achat.

Cependant, Monsieur D revient sur ses déclarations et se persuade que ce sont bien deux cartes et non cinq qu'il aurait achetées.

Le médiateur explique à Monsieur D que ces contradictions l'empêchent d'inciter la STIB à abandonner la surtaxe de 84 € qu'elle estime due. Entretemps, Monsieur D avait réglé le montant de la surtaxe. En suite des explications du médiateur, Monsieur D renonce à exiger le remboursement de ce montant mais il reste sur sa faim quant au fonctionnement des oblitérateurs.

12009

Madame C a payé une carte de 10 voyages à 12,30 euros à un distributeur de la station de métro Horta. Elle n'a reçu qu'une carte d'un voyage à 1,70 euro. Elle joint la preuve du paiement fait par carte de banque et elle demande le remboursement. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. À la demande de Madame B, le médiateur transmet le courriel au département Relations clientèle.

12010

Madame P a payé deux fois l'abonnement Quartier Latin de son fils. Depuis elle essaie vainement d'obtenir le remboursement de 45 euros. La STIB lui a conseillé d'attendre la facture de sa carte de crédit qui constituera la preuve du double paiement. Le remboursement suivra. Madame P a suivi les instructions et après un mois elle n'a toujours rien reçu. Madame P a renvoyé une nouvelle fois toutes les preuves par mail. La STIB lui a promis le remboursement endéans les 4 semaines. Après 8 semaines, toujours rien. La STIB informe Madame P que le dossier est entre les mains des comptables. Madame P sollicite l'intervention du médiateur. Sa plainte est recevable.

Madame P est remboursée immédiatement. Elle remercie le médiateur.

2.1.2.4. L'oblitérateur a « avalé » le titre de transport

03030

Mademoiselle C demande le remplacement d'une carte de 10 voyages, sur laquelle il en restait 8, et qui a été avalée par l'oblitérateur. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation il lui est indiqué la marche à suivre. La plaignante ne revient plus vers le médiateur.

05048

Madame M demande le remboursement d'une carte de 10 voyages qui a été avalée par l'oblitérateur. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. La plaignante ne revient plus vers le médiateur.

2.1.3. Incidents donnant lieu à surtaxe

Préalable. Le médiateur suppose toujours que le client et la STIB sont de bonne foi. Par conséquent, il appelle « erreur » ce que l'une des parties qualifie éventuellement de fraude tandis que l'autre se plaint d'un traitement inadéquat ou même injuste.

2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

01004

Pressé, Monsieur H a décidé d'emprunter le métro sans titre de transport. Arrivé à destination, il a fait la rencontre des contrôleurs. Arguant de sa hâte comme d'une force majeure, Monsieur H se plaint au médiateur de la surtaxe de 84 euros. Faute d'être précédé d'une plainte à la STIB, l'appel au médiateur est irrecevable.

Hors médiation, le médiateur suggère de s'adresser directement au service du recouvrement des créances de la STIB. Monsieur H n'a pas eu satisfaction.

01005

Monsieur V a acheté un billet de train dans une gare du Brabant Wallon. Ensuite, il a présenté ce billet aux contrôleurs de la STIB. Ce billet de train n'est pas un titre de transport valable sur le réseau de la STIB. Il existe pour cela des billets « + » SNCB qui s'achètent dans les gares SNCB exclusivement. Faute d'une plainte préalable auprès de la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

01014

Lors d'un contrôle dans le courant du mois de janvier 2009, Monsieur B disposait d'un titre de transport dont la limite de validité était le 31 décembre 2008. Il affirme que, ayant acheté un abonnement annuel dans le courant du mois de janvier 2008, il avait droit à l'utiliser de date à date, pendant un an à partir de l'achat. Selon le chapeau du chapitre des abonnements, en tête de la page 9 de la brochure des tarifs 2007 (en vigueur au moment de l'achat de janvier 2008), l'abonnement « offre un accès illimité, pendant 1 mois ou 1 an, ... ». Mais cela est précisé plus loin à la même page 9 par le libellé « pour un an (calendrier) ». La notion est précisée pour les abonnements VIPO, ancien combattant ou assimilé, par le libellé particulier « pour un an (valable 12 mois à partir du 16 du mois ». Des libellés similaires se trouvent pour les abonnements mensuels : « pour un mois (calendrier) » et « pour un mois (du 16 du mois au 15 du mois suivant). Mutatis mutandis, les autres abonnements sont valables à partir du 1er qui est bien le début d'un mois calendrier.

Surtout, le ticket de l'abonnement indique clairement et lisiblement les dates de validité, du 1er janvier au 31 décembre 2008. Or, c'est l'achat du ticket qui forme le contrat. Dans le cas qui nous occupe, il s'agit de contester la durée du contrat alors qu'il a déjà pris fin et que l'on continue néanmoins à faire usage de son objet. C'est une pratique qu'il n'y a pas lieu d'encourager.

Certes, les indications des tarifs gagneraient à être encore plus claires. La bonne foi du client n'est pas en cause. Mais l'infraction est néanmoins établie et elle donne lieu à la surtaxe que les tarifs obligent à appliquer. Par conséquent, la plainte – quoique recevable – n'est pas fondée.

01031

Monsieur D se trouve sur un long escalator montant des quais du tram vers la salle des pas perdus de la gare du Nord. À contre-jour, il aperçoit un groupe en haut de l'escalator. Or, Monsieur D a récemment été victime d'une agression par un groupe de jeunes gens. Monsieur D prend peur et redescend à contre-sens de l'escalator.

Le groupe en haut de l'escalator n'était autre qu'une escouade de contrôleurs. Monsieur D est rattrapé et les contrôleurs dressent deux procès-verbaux. Le premier pour s'être trouvé sans titre de transport ; le second pour avoir tenté de se soustraire au contrôle.

Monsieur D téléphone au médiateur. Il apparaît que Monsieur D est néerlandophone alors que le procès-verbal a été dressé en français. Monsieur D affirme que le contrôleur s'est adressé à lui en français. Monsieur D n'a pas compris ce qu'on lui voulait. Monsieur D ajoute qu'il disposait bien d'un titre de transport.

Monsieur D s'adresse également au Service d'Aide aux Victimes de la zone de Police qui l'avait été secouru lors de son agression. Ce service écrit au médiateur.

La plainte de Monsieur D au médiateur est recevable.

Le médiateur fait vérifier le titre de transport dont Monsieur D lui a fait copie. Il se confirme que le titre a bien été oblitéré dans les circonstances exposées par Monsieur D. L'heure et le lieu sont compatibles avec l'itinéraire que Monsieur D avait décrit.

Par ailleurs, le fonctionnaire de la Région habilité à statuer sur les amendes administratives a classé sans suite le procès-verbal relatif à la tentative d'échapper au contrôle.

Monsieur D a déjà payé 8 euros à la STIB. Au moment de sa plainte, il reste redevable de 76 euros.

Compte tenu des circonstances, le médiateur propose à la STIB de s'en tenir aux 8 euros déjà payés. La STIB accepte cette proposition et le dossier est classé sans suite pour le surplus.

01045

Monsieur N est Suisse. Ses compétences l'ont amené à participer à un séminaire à l'hôpital Erasme. Un ami l'y a conduit en voiture. Sortant du séminaire, il a pris le métro pour se rendre à un rendez-vous en ville. Mais il n'a pas trouvé de quoi se procurer un ticket dans la station Erasme. Les appareils ont refusé sa carte de banque suisse et ils n'acceptent pas non plus les billets. Monsieur N n'avait pas de monnaie. Il s'est adressé à un agent de la STIB mais celui-ci n'a pas pu l'aider. Monsieur N a pris le métro sans payer. Les contrôleurs ont dressé procès-verbal. La surtaxe est de 84 euros. Monsieur N a tenté de faire valoir sa bonne foi et la force majeure. La STIB ne s'est pas rendue à ses arguments. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur se rend à la station de métro Erasme. Il y a deux automates de vente à chaque bout de quai. Ces appareils n'acceptent pas la monnaie. Quant aux cartes de banque suisses, elles sont vraisemblablement inutilisables puisque la Suisse n'est pas dans la zone euro. Il n'y a pas de Kiosk mais un « local de gestion » où, au moment de la visite du médiateur, il n'y avait pas d'agent de la STIB.

Certes, ainsi que l'argumente la STIB, le plaignant pouvait se procurer un billet en cours de route. Encore faut-il que ce soit réalisable. Pas à un automate puisque tous ces appareils l'auraient placé devant la même difficulté. Quant aux Kiosk, il est vrai que trois d'entre eux sont ouverts le samedi : De Brouckère, Gare Centrale, Louise. Mais notre plaignant ne le sait pas. Nous ne pouvons pas décemment exiger de ce client qu'il ait entrepris de descendre à chaque station pour chercher l'hypothétique Kiosk ouvert. Le médiateur propose que la STIB tienne compte des circonstances. Le responsable du Contrôle et du Gardiennage décide de s'en tenir à la lettre du règlement. Le médiateur renonce à organiser une séance de conciliation, sachant que le plaignant ne pourrait pas s'y rendre. En pratique, la STIB ne poursuivra pas en Suisse.

01047

Monsieur D conteste une surtaxe. Il adresse simultanément sa plainte au médiateur et à la STIB. Il demande au médiateur de lui expliquer la procédure. Le médiateur lui expose que sa plainte ne deviendra recevable que trente jours après réception par la STIB ou si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction. Monsieur D est satisfait de la réponse du médiateur et il ne revient plus vers lui.

02004

Monsieur D a voyagé sans titre de transport. La surtaxe est de 84 euros. Monsieur D explique qu'il n'a pas pu se procurer de ticket à la Station « Porte de Hal » parce que les oblitérateurs étaient en panne. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement auprès de la STIB. La STIB accepte de s'en tenir aux 1,70 euros du prix du ticket. Monsieur D paye ce montant.

02007

Dans sa boîte à lettres, Madame B a trouvé un procès-verbal du service de Gestion des Infractions de la STIB à son adresse mais au nom d'une personne qui n'a jamais habité dans son immeuble. Elle se tourne directement vers le médiateur. Ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur suggère de s'adresser à la STIB.

02010

Monsieur B expose qu'il a acheté un ticket au conducteur mais que celui-ci lui a demandé d'attendre le prochain arrêt pour lui rendre la monnaie. Les contrôleurs sont montés à l'arrêt suivant et, constatant que le Monsieur B leur présentait un ticket non oblitéré, ils ont dressé procès-verbal. Monsieur B paye la surtaxe de 84 euros. Cependant, Monsieur D s'adresse au médiateur sans avoir d'abord déposé une plainte auprès de la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. L'enquête du médiateur montre que le ticket a été vendu sur une autre voiture. En effet, le conducteur dispose de ce que la STIB appelle une consignation, c'est-à-dire qu'il reçoit en dépôt un certain nombre de tickets dont les numéros sont soigneusement notés. Le médiateur s'est procuré ces documents. Il ne doute pas un instant de la bonne foi de Monsieur B, qui a pu se tromper, mais il n'y a pas d'argument en faveur de la thèse que Monsieur B défend.

02020

Madame A demande l'annulation d'une surtaxe. L'infraction date de deux ans. La plaignante ne la conteste pas. Mais un malaise l'avait empêchée de pointer sa carte. Madame A joint des tickets de caisse d'une pharmacie. Par ailleurs, Madame A expose qu'elle n'avait reçu aucun courrier de la STIB avant la sommation des huissiers. Madame A indique qu'elle avait déménagé entretemps. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur note que Madame A ne peut pas se prévaloir d'un changement d'adresse pour échapper au paiement de la surtaxe. Au moment du constat, la STIB remet une note « d'informations utiles » indiquant le montant de la surtaxe et les démarches qui s'ensuivent. Les contrôleurs ont noté l'adresse qui figurait sur la carte d'identité que Madame A a présentée. La STIB n'a pu lui envoyer du courrier qu'à l'adresse qu'elle avait déclinée au moment du contrôle.

Par ailleurs, la réponse de la STIB ne tient pas compte des circonstances que Madame A expose pour atténuer sa responsabilité. Mais le médiateur constate que ces circonstances ne sont pas telles qu'elles empêchent d'oblitérer un titre de transport ou de le faire oblitérer par un autre passager. Il ajoute que les documents pharmaceutiques ne changeront rien à la position de la STIB. Le médiateur conclut qu'il manque d'arguments pour persuader la STIB.

02028

Monsieur R est hispanophone. Monsieur R a constaté, après avoir validé sa carte à deux reprises, que les oblitérations n'étaient pas imprimées. Il s'est adressé à l'agent de mezzanine. Ils se sont expliqués en anglais. Monsieur R a compris qu'il pouvait poursuivre son voyage en toute quiétude. Les contrôleurs ont dressé procès-verbal au motif que la carte n'était pas pointée. Saisi de la plainte, et bien qu'elle ne soit pas recevable, le médiateur demande à la STIB de réexaminer le dossier en fonction des circonstances. Le service de contrôle accepte de classer le dossier sans suite.

02033

Madame B conteste un procès-verbal. Son fils n'avait pas pointé un transit. Elle présente pour excuse que la ligne avait du retard. La plainte est recevable.

La carte, dont le numéro est repris au procès-verbal, avait bien été validée à bord d'un bus dans l'heure qui précédait le procès-verbal. Il s'agissait bien d'un transit, défini comme le changement de véhicule dans l'heure du premier pointage.

La STIB accepte de ramener la surtaxe à zéro. Le médiateur explique à Madame B que cela n'annule pas l'incident. Il est obligatoire de valider la carte à chaque transit et le retard d'un bus n'exonère pas de cette obligation.

03009

Deux jeunes filles contestent un procès-verbal. Elles exposent qu'elles n'ont pas pu pointer parce que les oblitérateurs étaient en panne. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que les deux procès-verbaux portaient bien la mention : « sans titre de transport ». La question de savoir si le titre était oblitéré ou pas ne se pose donc pas. La plainte n'est pas fondée.

03026

En février 2009, les contrôleurs ont constaté que la fille de Madame T voyageait sans titre de transport. Madame T a payé la surtaxe de 84 euros. Mais Madame T est persuadée que sa fille a fait la demande d'un abonnement scolaire annuel en septembre 2008 et qu'elle ne l'a jamais reçu. La plainte n'est pas recevable faute d'une plainte préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur est en mesure d'informer Madame T. Sa fille a disposé d'un abonnement scolaire annuel valable jusqu'au 5 septembre 2008. Ensuite, elle a acquis des abonnements mensuels pour septembre, octobre, décembre, janvier. Elle en a un pour mars. Elle n'en possédait ni pour novembre ni pour février. La STIB n'a pas de trace d'une demande ou d'un paiement concernant un abonnement annuel. Le médiateur ne possède aucun argument qui lui permettrait de demander à la STIB de rembourser la surtaxe.

03051

La fille de Monsieur L circulait sans titre de transport. Les contrôleurs ont dressé procès-verbal. La surtaxe est de 84 euros.

Monsieur L expose que sa fille vient d'avoir 12 ans et qu'il a accompli les formalités pour obtenir un abonnement au tarif famille nombreuse. Monsieur L demande que la surtaxe soit classée sans suite et que l'abonnement lui soit délivré sans retard. Monsieur L s'adresse au médiateur sans avoir introduit de plainte à la STIB. La plainte n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur s'enquiert de la suite qui sera donnée. En versant 85 euros pour l'abonnement en février, Monsieur L espérait obtenir le tarif pour le deuxième enfant d'une famille nombreuse. Or, pour bénéficier du tarif des familles nombreuses, la STIB demande une composition de ménage. Il se trouve que deux des quatre enfants, qui sont issus d'un précédent mariage, sont domiciliés chez leur mère et ne figurent plus sur la composition de ménage de Monsieur L. L'abonnement ne pourra pas bénéficier du tarif famille nombreuse.

Par ailleurs, la STIB compte les enfants inscrits à partir du début de la période tarifaire. Le 2 février, la nouvelle période débutait. Bien que les abonnements scolaires soient restés au même prix, ce n'en est pas moins une nouvelle période tarifaire. Pour la STIB, la deuxième fille de Monsieur L est la première inscrite dans cette période. La plus grande sera la deuxième inscrite quand elle renouvellera son abonnement, à supposer que ce soit dans la même période tarifaire. Le montant de 85 euros ne suffira pas à payer l'abonnement.

Quoi qu'il en soit, sa fille ayant circulé sans titre de transport, la STIB est fondée à réclamer la surtaxe de 84 euros. En effet, même si Monsieur L pense que la STIB aurait commis une faute en ne délivrant pas l'abonnement avec la diligence requise, il n'est pas permis de voyager sans titre de transport.

04016

Le fils de Monsieur B se trouvait sans titre de transport sur la ligne 71. Monsieur B ne conteste pas l'infraction mais il évoque la force majeure. Son fils emprunte souvent cette ligne. En général, il achète son ticket par Proton à la machine située à l'arrêt de bus. Le jour de l'incident, l'appareil ne fonctionnait pas et l'adolescent n'avait pas de monnaie. Il s'est senti obligé de voyager sans payer. La plainte de Monsieur B est recevable.

Il semble au médiateur que la force majeure est absente de cette affaire. En effet, il existe une procédure lorsqu'un client se trouve démuné de monnaie. Le client s'annonce au conducteur. Par ailleurs, il était possible de se rendre à un autre appareil de vente.

La STIB sera d'autant moins encline à l'indulgence que, après le refus du département de gestion des infractions de la STIB, Monsieur B n'a pas réagi aux différents rappels jusqu'à une première sommation d'huissiers.

Il se trouve même que la STIB avait d'abord reporté le délai de paiement de la surtaxe. Ensuite seulement, les huissiers ont reçu instruction de poursuivre. Le médiateur informe Monsieur B qu'aucun argument ne lui permet de former une proposition en sa faveur.

04020

Madame B voyageait sans titre de transport. La STIB réclame une surtaxe de 84 euros.

Madame B s'est d'abord plainte à la STIB. Madame B expose qu'elle se rendait à un examen de recrutement et qu'elle était pressée. Elle ne connaît pas Bruxelles. Elle avait déposé sa voiture dans un parking jouxtant le métro. Elle ne savait pas où se procurer un ticket. L'agent de mezzanine était absent. Elle s'est adressée aux agents de contrôle. C'est alors que ceux-ci lui ont dressé procès-verbal. La plainte est recevable.

Le médiateur se renseigne pour connaître l'état du dossier. Le département de Gestion des Infractions, après avoir répondu à la lettre de réclamation de Madame B et avoir attendu l'échéance du paiement, a transmis le dossier au département de Recouvrement qui s'apprête à transmettre aux huissiers. Afin de se faire une idée plus claire des circonstances de l'incident, le médiateur demande à Madame B de lui indiquer précisément où se trouvaient les contrôleurs au moment où elle s'est dirigée vers eux. Madame B n'a pas donné suite à cette demande.

05020

Monsieur M conteste la surtaxe que la STIB lui réclame. Au moment du contrôle, il ne retrouvait pas son ticket. Il l'a produit à posteriori. Le service de contrôle refuse d'en tenir compte. La plainte est recevable. L'infraction est établie dès lors que Monsieur M n'a pas présenté de titre de transport au contrôleur. Il s'agit de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale : « *Le voyageur doit présenter et remettre son titre de transport chaque fois qu'un membre du personnel de contrôle en fait la demande.* »

Par ailleurs, un ticket présenté a posteriori n'étant pas nominatif, cette présentation tardive n'a rien qui puisse convaincre. Le médiateur ne doute absolument pas de la bonne foi du client mais il l'informe qu'il manque d'arguments pour convaincre.

05023

Dans le cadre d'un travail de fin d'études, la fille de Monsieur C a dû assister en tant qu'observateur-rapporteur à un défilé revendicatif qui s'est tenu à Bruxelles le 28 avril 2009.

Elle s'est fait verbaliser au motif qu'elle était sans titre de transport, contrainte par la police à prendre le métro en compagnie des manifestants. Le père conteste cette verbalisation. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, en suite de l'intervention du médiateur, la STIB renonce à la surtaxe.

05026

Madame C conteste une surtaxe de 84 euros que la STIB réclame à sa fille. Elle expose que sa fille ne savait pas qu'il fallait oblitérer les tickets et qu'elle a donc présenté de bonne foi au contrôleur un ticket d'un voyage qui n'était pas composté. La plainte est recevable.

Le médiateur relève une contradiction de la plainte avec le procès-verbal. La mention « sans titre de transport » du procès-verbal n'est pas équivoque. Elle ne s'applique pas à un titre non oblitéré et les contrôleurs, qui sont assermentés, sont censés faire la différence dans leurs procès-verbaux. Pour mettre en doute le procès-verbal, il faut produire une preuve. A posteriori, un ticket n'est plus une preuve car il n'est pas nominatif. Peu importe alors l'heure à laquelle il a été acheté.

Par ailleurs, la STIB est restée constante dans sa décision d'appliquer la surtaxe dans les cas similaires. Si elle donnait satisfaction à Madame C, le traitement manquerait d'équité. Madame C demande une confrontation. Mais le contrôleur ne se souviendra pas d'un cas qui n'a rien d'exceptionnel, sachant qu'il a dû contrôler entretemps des centaines de personnes. En revanche, le procès-verbal a été dressé au moment de l'incident. La confrontation ne permettrait pas de mettre le procès-verbal en doute.

Cette discussion serait d'ailleurs sans effet sur le montant de la surtaxe. La présentation d'un ticket d'un voyage non oblitéré donnerait lieu également à une surtaxe de 84 euros.

05027

Monsieur E n'a pas pu présenter de titre de transport au contrôleur. Dans les 10 jours ouvrables qui suivaient, il a acheté un abonnement mensuel, il l'a faxé à la STIB et il a versé 8 euros. Il est surpris de recevoir un courrier réclamant une surtaxe de 190 euros. La plainte au médiateur est recevable.

La surtaxe est de 190 euros parce que Monsieur E avait commis une première infraction dans les 24 mois précédents. Le premier incident de perception était bénin. Monsieur E n'avait pas pu présenter de titre de transport au contrôleur mais il était titulaire d'un abonnement. Il avait fait parvenir une copie de l'abonnement à la STIB et il avait réglé le montant de 8 euros dans les délais imposés. La STIB l'avait alors informé que le dossier était classé « sans suite ».

Il n'y aurait eu aucune suite s'il n'y avait eu le deuxième incident. Monsieur E a d'abord traité ce deuxième incident par analogie avec le premier, en versant 8 euros. Il a ensuite acheté un abonnement, espérant en rester là. Le point de vue de la STIB est différent et conforme aux lois : il faut posséder le titre au moment du contrôle. C'est seulement si on est déjà titulaire d'un abonnement que l'on obtient la réduction de la surtaxe à 8 euros à condition de produire une copie du titre dans les délais.

Le médiateur est bien obligé de constater que la surtaxe de 190 € est conforme à l'arrêté fixant les tarifs. Comme Monsieur E a réglé 8 euros sur les 190 de la surtaxe, la STIB lui réclame encore 182 euros. Dans l'état actuel de la législation, le médiateur ne dispose pas d'arguments qui puissent convaincre la STIB de renoncer au recouvrement de ces 182 €.

Remarque. Lorsque la STIB écrit qu'un dossier est classé « sans suite », elle rappelle désormais qu'un deuxième incident de perception dans les 24 mois serait sanctionné par une surtaxe majorée tandis que le troisième et les suivants se verraient frappés d'une surtaxe encore plus élevée, les montants étant fixés chaque année par l'arrêté du gouvernement sur les tarifs.

La STIB pourrait également indiquer, en remettant un formulaire de versement, que le montant pourrait être majoré en fonction des incidents antérieurs inscrits dans ses dossiers et que le montant exact sera communiqué dans les tout prochains jours.

05040

Monsieur H se plaint d'avoir été victime d'un contrôle musclé alors qu'il sortait de la station de métro et qu'il avait dépassé la ligne rouge qui limite la « zone contrôlée ». Estimant que les contrôleurs n'avaient pas le droit d'intervenir à cet endroit, Monsieur H a refusé de présenter un titre de transport. Un des contrôleurs l'a retenu par le bras. Monsieur H a alors montré son abonnement valide au contrôleur tout en lui donnant « une petite gifle » selon ses déclarations. Il se plaint d'avoir été traité avec brutalité. Dans un premier temps, la plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

Cependant, Monsieur H tient à indiquer au médiateur, même si c'est hors médiation, qu'un officier de police l'a auditionné. Quoi qu'il en soit de la suite de cette audition, il n'y a dès lors plus de place pour le médiateur si l'affaire était portée devant les tribunaux. Le médiateur ne peut évidemment pas s'opposer à une décision de justice.

Le médiateur constate que tout cela est d'autant plus regrettable que les propos de Monsieur H reflètent un malentendu. En effet, il écrit qu'il disposait d'un abonnement en règle. S'il a refusé de présenter l'abonnement aux contrôleurs, c'est parce qu'il estimait ne plus avoir à le faire à l'endroit où il se trouvait. Or, le médiateur constate que les contrôles peuvent s'effectuer à la sortie de la zone contrôlée et que les contrôleurs sont habilités à constater qu'une personne vient de quitter cette zone. C'est même à cet endroit des stations de métro que les contrôles s'effectuent le plus efficacement. Par ailleurs, le règlement sur la police des transports fait obligation au voyageur de présenter spontanément un titre de transport valable au contrôleur. Enfin, les agents de contrôle sont assermentés et ils sont qualifiés pour dresser les procès-verbaux des contraventions aux articles concernés de ce règlement sur la police des transports. Ce règlement fait l'objet d'un Arrêté.

D'une part, l'absence d'un titre de transport valable donne lieu à une surtaxe en application de l'arrêté du gouvernement fixant les tarifs. D'autre part, le refus de présenter un titre au contrôleur est sanctionné par une amende administrative. Dans les deux cas, les contrôleurs assermentés de la STIB sont habilités à dresser les procès-verbaux. Pour ce qui est de l'amende administrative, le médiateur auprès de la STIB n'a pas voix au chapitre. C'est un fonctionnaire de la Région qui traite ces dossiers en degré de recours. Ses coordonnées sont communiquées en même temps que le procès-verbal.

05041

Monsieur H avait adressé une première plainte au médiateur (05040). Faute de plainte préalable auprès de la STIB, cette plainte n'était pas recevable. Monsieur H a ensuite adressé une plainte au département Relations clientèle de la STIB. Monsieur H n'est pas satisfait de la réponse de la STIB et il se tourne à nouveau vers le médiateur. La nouvelle plainte au médiateur est recevable.

Comme la plainte concerne également une amende administrative, le médiateur rappelle encore que le recours envers les amendes administratives s'exerce devant un fonctionnaire de la Région qui est seul habilité à traiter ces dossiers. Le médiateur auprès de la STIB n'y intervient pas.

Pour le reste de la plainte, le médiateur invite Monsieur H à lui faire savoir ce qui ne lui donne pas satisfaction dans la réponse de la STIB.

Dans le courriel qu'il reçoit ensuite, le médiateur note des contradictions concernant la succession des événements par rapport à ce que le plaignant exposait auparavant. Il note aussi que le plaignant affirme sans aucun fondement que le médiateur aurait admis que « les agents de la STIB détournent le plus souvent les règles que la STIB a mis en place pour délimiter sans équivoque les règles de contrôle ». Le médiateur décèle en outre un vice du raisonnement sous-jacent à partir d'un jeu sur les mots « zone contrôlée ». Contrairement à ce que Monsieur H défend, les contrôleurs exercent leur mission dans la totalité des infrastructures de transport en commun. A fortiori, ils contrôlent partout dans la station, y compris à la sortie de la « zone contrôlée ». Une visite des lieux montre au médiateur que, de l'endroit où ils se trouvaient, les contrôleurs avaient vue sur le trajet des voyageurs depuis leur sortie de la rame de métro, de sorte que l'emplacement choisi pour le contrôle était d'autant plus judicieux.

Le médiateur renvoie Monsieur H à la loi du 10 avril 1990 pour ce qui concerne les agents de sécurité des sociétés de transport en commun et en particulier à son article 13.9. Il ajoute que, quoi qu'il en soit, Monsieur H ne devait pas aller jusqu'à gifler un contrôleur.

En contradiction avec l'article 13.12 de la même loi, Monsieur H conteste le droit des contrôleurs à le retenir après avoir appelé la police. Le médiateur note d'ailleurs que, selon le procès-verbal d'audition dont Monsieur H lui a fait copie, ce dernier a présenté les faits autrement à un officier de police.

En conclusion, le médiateur informe le plaignant que la plainte, bien que recevable, n'est pas fondée.

05043

Monsieur C conteste une surtaxe. Il n'a jamais emprunté la ligne sur laquelle le contrôle a été effectué et à l'heure dite il se trouvait au travail. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Hors médiation il lui est conseillé de déposer plainte au commissariat de police pour usurpation d'identité.

05052

Monsieur L se trouvait sans titre de transport. Monsieur L a réglé la totalité de la surtaxe de 84 euros. Il en réclame le remboursement. Il présente quatre arguments.

Primo, c'est son premier incident de perception.

Secundo, la STIB n'a pas été capable de lui fournir un ticket. L'agent de mezzanine était absent. Il n'avait pas de monnaie ni de carte de banque lui permettant de se servir des appareils de vente automatiques.

Tertio, ses revenus ne lui permettent pas de payer la surtaxe. Il demande de revoir le montant de la surtaxe qu'il trouve exagéré, surtout si des frais d'huissier s'y ajoutent.

Quarto, il estime qu'il est injuste que les contrôleurs n'aient pas inquiété deux personnes qui l'accompagnaient et qui étaient également dénuées de titre de transport.

La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur L que les frais de recouvrement ne sont plus à la charge du consommateur. Il n'y a donc aucune raison de craindre les frais d'huissier.

Le médiateur précise que, mise à part la limitation du montant de la surtaxe à 84 euros, il n'y a pas d'indulgence particulière pour un premier incident.

Il ajoute que si Monsieur L ne disposait pas de monnaie ni de carte de banque, il lui restait la possibilité de s'adresser au conducteur étant donné qu'il a pris le tram. Si le conducteur se trouve dans l'impossibilité de faire le change, il est censé remettre un formulaire de virement en notant l'identité du voyageur en défaut.

Le médiateur précise également que le montant de la surtaxe ne dépend pas des revenus.

Enfin, s'il est heureux pour elles que deux autres personnes aient échappé au contrôle, cette circonstance ne diminue en rien la responsabilité de Monsieur L.

Le médiateur conclut que Monsieur L a agi sagement en s'acquittant du montant de la surtaxe de 84 euros. Faute d'arguments, le médiateur n'en recommandera pas le remboursement.

06015

Monsieur R s'adresse au médiateur de la STIB pour lui demander de régler un dossier d'infraction qui avait déjà été adressé à son prédécesseur en 2006. Ce dernier avait clôturé le dossier faute de pouvoir formuler une proposition que les deux parties puissent accepter.

Monsieur R est cité à comparaître devant le Juge de Paix. Le médiateur se retire dès qu'une affaire prend tournure judiciaire car il ne peut s'opposer ni au cours de la justice ni à une décision de justice.

Monsieur R fait copie du jugement au médiateur.

06036

Monsieur C a voyagé sans titre de transport. Mais c'était le 10 mai, journée sans voiture pour le Pentagone au centre de Bruxelles. Monsieur C s'est d'abord adressé à la STIB pour récupérer la surtaxe de 84 euros qu'il a payée. La STIB lui a refusé ce remboursement. Monsieur C se tourne vers le médiateur. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur C ne conteste pas qu'il voyageait sans titre de transport. La bonne foi de Monsieur C ne l'exonère pas de la surtaxe qui en découle.

Cependant, le médiateur note que Monsieur C a confondu deux journées. En effet, les clients voyagent gratuitement lors de la journée sans voiture organisée par la région de Bruxelles-Capitale en septembre. En revanche, la journée de mai ne concerne que le Pentagone du centre de la ville et les transports en commun sont payants.

Accessoirement, Monsieur C présentait un raisonnement selon lequel le conducteur du tram serait fautif pour ne pas lui avoir vendu de billet. Or, le client démuné de titre de transport doit évidemment se présenter au conducteur. Le médiateur conclut que la plainte de Monsieur C, bien que recevable, n'est pas fondée. Monsieur C a été bien inspiré de payer la surtaxe.

07009

Suite à un incident de perception advenu à son épouse, Monsieur B invoque la bonne foi de cette dernière et demande des explications. Madame B a circulé de toute bonne foi sur le réseau STIB avec un abonnement SNCB. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'avoir été d'abord introduite à la STIB. Hors médiation, il est rappelé à Monsieur B que l'abonnement SNCB ne permet pas de circuler sur le réseau de la STIB. Pour cela, la SNCB vend un abonnement SNCB "+", dont le coût est la somme des tarifs SNCB et STIB. Après avoir reçu ces informations, Monsieur B paie la surtaxe.

07013

Au moment d'un contrôle, Monsieur O se trouvait sans titre de transport valable. Il a présenté un abonnement périmé. Pourtant, Monsieur O se dit certain d'avoir renouvelé son abonnement mensuel mais il ne le retrouve pas. Il achète donc un abonnement mensuel après le contrôle. La STIB n'est pas sensible à ses arguments et elle maintient la surtaxe de 84 euros. La plainte au médiateur est recevable. Après vérification, il s'avère que Monsieur O n'était pas titulaire d'un abonnement mensuel valable au moment du contrôle. La plainte est sans fondement.

08026

À bord du tram, un appareil oblitérateur a refusé la carte de 10 voyages de Madame R. Le procès-verbal des contrôleurs porte la mention « carte multiple non pointée ». La surtaxe est de 84 euros.

En réponse à la réclamation de Madame R, le service de Gestion des Infractions lui indique qu'une carte défectueuse n'est pas un titre de transport valable. Il appartenait à Madame R de se procurer un autre titre de transport. Madame R s'adresse alors au médiateur. Sa plainte est recevable.

Madame R affirme qu'elle s'est bien adressée au conducteur. Madame R ne disposait pas de monnaie mais bien d'une carte de banque. Le conducteur, dans ce cas, est censé remettre une formule de virement de 2 euros et prendre note de l'identité du client. Il n'y a aucune trace de cette tentative de transaction. Le médiateur constate qu'aucun argument ne lui permet de proposer à la STIB de modifier le montant de la surtaxe. Mais la STIB accepte un plan de paiement.

08027

Monsieur D conteste le procès-verbal dressé à l'encontre de son fils à bord d'un tram de la STIB. Plus précisément, il conteste la mention « sans titre de transport ». Son fils disposait d'une carte de 10 voyages sur laquelle il en restait un. L'oblitérateur avait affiché « bad card » et ce message n'a pas été compris. La plainte de Monsieur D est recevable.

Le médiateur informe Monsieur D qu'au cas où le titre de transport est défectueux, le contrôleur indique dans le procès-verbal que le voyageur circulait « sans titre de transport valable ». Si le contrôleur utilise la mention « sans titre de transport », c'est qu'aucun titre de transport ne lui a été présenté. L'enquête a démontré qu'au moment de l'incident l'oblitérateur fonctionnait correctement. Le contrôleur est assermenté. Pour mettre en doute son procès-verbal, il faut avancer des éléments probants. Le médiateur ajoute que la bonne foi de Monsieur D n'est pas en cause. En outre, il demande à Monsieur D d'éventuellement lui fournir la carte qui permettrait de vérifier certaines hypothèses. Entre autres, si la première oblitération date de plus de trois ans, la carte cesse d'être valable. Le médiateur conclut en précisant que, dans l'état actuel du dossier, il manque d'arguments.

Dans sa réponse, Monsieur D signale qu'il a lui-même tenté d'utiliser la carte après l'incident, toujours sans succès.

Le médiateur demande alors au département Relations clientèle de faire parvenir à Monsieur D le formulaire qui sert au remboursement de la dixième place. Monsieur D devra joindre la carte pour vérification. Le médiateur précise cependant que la STIB refuse de manière constante de considérer une carte défectueuse comme un titre de transport valable.

09011

La fille de Madame D se trouvait dans le tram alors que son abonnement scolaire MoBIB était arrivé à expiration. Elle s'en est rendu compte mais elle se trouvait sans argent. Elle invoque le fait que la date d'expiration n'est pas indiquée sur la carte et que le renouvellement est lié à la production du certificat de fréquentation scolaire qui lui est parvenu après la constatation de l'infraction. Sa plainte n'est pas recevable, faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation Madame D est informée du fait que la carte MoBIB se lit aisément au moment de l'oblitération et que l'appareil oblitérateur signale d'office à l'utilisateur que la carte n'est pas valable. L'attente d'une attestation de fréquentation scolaire n'exonère pas de se procurer un titre de transport en bonne et due forme.

Cependant, la STIB est disposée à classer si le client s'abonne endéans les 10 jours.

09016

Deux jeunes gens se trouvaient sans titre de transport valable à la station Erasme. Ils ne le contestent pas mais ils exposent des circonstances. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur leur rappelle le moyen de se plaindre par courriel à la STIB. Ils ne reviennent plus vers le médiateur.

09022

Monsieur D conteste la surtaxe encourue par sa fille majeure qui circulait avec un abonnement périmé. Monsieur D expose qu'il a deux filles. Pour l'autre fille, l'abonnement était encore valable et il pensait que la limite de validité était la même pour les deux. Il expose également qu'il n'avait pas l'intention de renouveler l'abonnement de sa fille majeure car celle-ci partait à l'étranger pour six mois à partir du 16 septembre. L'infraction a eu lieu le 11. Surtout, Monsieur D s'interroge sur l'absence de la mention d'une date de validité lisible sur la carte. La STIB ne s'est pas rendue aux arguments de Monsieur D. Celui-ci se tourne vers le médiateur.

Le médiateur considère la plainte comme recevable sous réserve que Monsieur D ait reçu mandat de sa fille majeure.

Le médiateur rappelle que, lorsque la carte est refusée, le valideur l'indique clairement sur l'écran et à l'ouïe. Il faut alors se procurer un autre titre de transport. Par ailleurs, il suffit d'appuyer sur la touche « info » lorsque l'on présente la carte au valideur et l'échéance apparaît à l'écran. Le médiateur remarque que les dates de validité imprimées sur d'autres cartes à puce ne sont que des dates limites tandis que la carte peut avoir cessé ses effets pour des raisons telles que l'absence de provision d'un compte bancaire par exemple.

En conclusion, le médiateur est obligé de constater que la plainte n'est pas fondée.

Monsieur D écrit qu'il considère que la position de la STIB est inattaquable en droit. Il informe le médiateur qu'il paiera la surtaxe. Cependant, Monsieur D attire l'attention sur ce qu'il considère comme un défaut de communication. Le médiateur tiendra compte de sa remarque.

Remarque. Des plaintes donnent à penser que la STIB devrait donner encore plus d'explications sur l'utilisation de la carte MoBIB, en particulier sur les moyens de s'informer de la limite de validité au moyen de la touche info.

09026

Madame R expose au médiateur qu'elle dispose habituellement de cartes de 10 voyages fournies par son employeur. Étant déjà à bord du tram et s'apercevant que sa carte était entièrement utilisée, Madame R s'est adressée au conducteur. Celui-ci n'avait pas le change de 20 euros, auquel il n'est d'ailleurs pas tenu. En revanche, le conducteur dans ces circonstances doit remettre une formule de virement et prendre note de l'identité du voyageur. Les contrôleurs n'ont pas accepté les explications de Madame R. Celle-ci demande au médiateur d'intervenir pour qu'elle puisse s'acquitter de la surtaxe en plusieurs mensualités. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur en informe Madame R. Néanmoins, il prend contact avec le département de recouvrement des créances afin que l'on examine favorablement le dossier lorsque celui-ci sera transmis par le département de gestion des infractions.

Remarque. Lorsqu'un passager se trouve démuné de monnaie et se présente au conducteur, les règlements internes de la STIB imposent au conducteur de remettre une formule de virement, de prendre note de l'identité et de consigner l'évènement sur la feuille de route. L'existence de cette procédure rend le contrôleur peu réceptif aux protestations du passager qui lui expose qu'il n'a pas pu payer parce que le conducteur n'a pas pu faire le change. Il appartient toutefois à la STIB de s'assurer que tous les conducteurs appliquent la procédure.

09028

La fille de Madame A est étudiante. Du 1^{er} septembre 2008 au 30 juin 2009, elle a circulé avec des abonnements mensuels. Pour l'année scolaire 2009-2010, elle a acquis le 4 septembre 2009 un abonnement scolaire valable à partir du 8 septembre. Le 2 septembre, les contrôleurs de la STIB ont constaté qu'elle voyageait sans titre de transport. Madame A demande à la STIB de revoir sa position parce que l'abonnement scolaire qui a été acheté le 4 et activé le 8 septembre était valable, selon elle, à partir du 1^{er} septembre. La STIB maintient la surtaxe. Madame A s'adresse au médiateur. Sa plainte est recevable. Le médiateur détrompe Madame A en ce qui concerne la date de validité de l'abonnement acheté le 4 septembre pour l'année scolaire 2009-2010. Il prend cours le 8 septembre pour un an. Il ajoute qu'il serait incorrect, de la part de la STIB, de vendre un abonnement qui prendrait cours avant la date de la vente. Cet abonnement est valable jusqu'au 7 septembre 2010 inclus. Le médiateur conclut qu'il manque d'argument pour mettre en cause la décision de la STIB de maintenir la surtaxe.

10004

La plainte de Monsieur B parvient au médiateur par l'intermédiaire de la SNCB. Un oblitérateur, situé à proximité des guichets des liaisons nationales à l'entrée principale de la gare SNCB "Bruxelles-Midi", n'imprime rien sur les tickets Jump. Bien que l'oblitération ait bien eu lieu et que donc un voyage soit débité de la carte, le contrôleur de la SNCB n'a aucun moyen de le constater. Le contrôleur de la SNCB est donc amené à reprocher à Monsieur B de ne pas avoir composté son titre de transport. Jusqu'ici, les contrôleurs ont été compréhensifs. Le plaignant aurait déjà signalé le défaut depuis des mois par courriel à la SNCB. La plainte au médiateur de la STIB est recevable.

Le médiateur signale immédiatement le défaut au responsable du fonctionnement de ces machines. La réparation est effectuée dans les jours qui suivent.

10006

Monsieur C a demandé au Contact Centre de la STIB de lui confirmer qu'il pouvait circuler chaussée de Charleroi avec un abonnement MTB. La réponse est affirmative. Monsieur C se plaint ensuite d'avoir été contrôlé par un agent de la TEC et d'avoir encouru une surtaxe étant donné que son abonnement ne couvre pas la région de Braine. Selon Monsieur C, c'est la STIB qui l'a mal informé. Sa plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur précise qu'il ne se prononce pas sur la surtaxe appliquée par la TEC et ajoute que c'est son collègue de la Région wallonne qui est compétent. Les agents de la TEC ont appliqué le règlement : l'abonnement MTB n'est valable que dans la zone urbaine de Bruxelles, dite « zone MTB ».

Quant à la réponse de la STIB, elle était correcte dès lors que Monsieur C n'avait pas précisé qu'il s'agissait de la chaussée de Charleroi à Braine-l'Alleud. En effet, il existe une chaussée de Charleroi à Bruxelles, à l'intérieur de la zone MTB. Monsieur C ne peut dès lors pas reprocher à son interlocuteur de la STIB de lui avoir répondu qu'il pouvait circuler avec un abonnement MTB sur la chaussée de Charleroi. Autre chose est de circuler avec un abonnement MTB sur la chaussée de Charleroi à Braine-l'Alleud, sachant que la zone MTB – récemment prolongée de trois arrêts d'ailleurs – ne s'étend pas au-delà de l'arrêt Petite Espinette sur la chaussée de Waterloo à Uccle. Bien que persuadé de la bonne foi de Monsieur C, le médiateur conclut que la plainte, quoique recevable, est sans fondement.

10015

Monsieur M est domicilié en province et son fils étudiant loge à Bruxelles. Deux courriers réclament respectivement 190 et 380 euros de surtaxe. Monsieur M se déclare incapable de payer ces montants. Il demande de les revoir à la baisse. Entretemps, le fils de Monsieur M a acquis un abonnement. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rappelle la procédure indiquée aux documents remis lors du constat d'infraction. Il faut d'abord se plaindre au service de gestion des infractions. Néanmoins, si la réponse de la STIB ne donne pas satisfaction, il devient loisible de se tourner vers le médiateur. L'intervention du médiateur ne suspend pas les actions de la STIB en vue de recouvrer une créance qu'elle estime lui être due. Monsieur M remercie.

12017

Le Service d'Aide aux Victimes, attaché à une zone de police, intervient pour Madame B.

La STIB a chargé des huissiers de recouvrer une surtaxe de 84 euros en suite d'un voyage sans titre de transport en 2007. Madame B expose qu'elle a déposé plainte pour usurpation d'identité le jour où elle a pour la première fois eu connaissance des faits qu'on lui reprochait.

La plainte au médiateur est recevable.

Il se trouve que la plainte pour usurpation d'identité date d'octobre 2009 alors que les faits sont de mai 2007. Entretemps, outre le document d'informations utiles remis lors du contrôle, la STIB avait écrit dès mai 2007. Les huissiers avaient une première fois sommé à payer en juin et ils avaient déposé en juillet une « dernière » sommation avant recouvrement par voie judiciaire.

Madame B a déménagé mais sa carte d'identité est renouvelée seulement en juillet 2008 au moment de la distribution des cartes d'identité électroniques.

En octobre 2009, les huissiers déposent une nouvelle sommation à la nouvelle adresse de Madame B. Celle-ci se rend immédiatement au commissariat de police où elle dépose plainte pour usurpation d'identité et déclare qu'elle ne se trouvait pas, le jour du contrôle, à l'endroit précisé par les contrôleurs dans leur procès-verbal. En suite de cette plainte de Madame B, les services de police adressent un réquisitoire à la STIB afin d'être informés des circonstances du contrôle et de la base d'identification de Madame B lors de ce contrôle. La STIB répond, conformément au procès-verbal du contrôleur, que l'identification s'est faite sur la carte d'identité.

Par ailleurs, le service de Médiation de dettes attaché au CPAS du nouveau domicile écrit aux huissiers en précisant que la carte d'identité précédente n'avait pas été volée.

Les huissiers adressent encore une dernière sommation au début du mois de décembre 2009. Deux semaines plus tard, les huissiers annoncent à Madame B que la STIB leur demande de citer devant les tribunaux.

Le médiateur informe que, dès la citation, il ne pourra plus intervenir. Il ne peut ni s'opposer à une décision de justice ni entraver le cours de la justice.

Le médiateur constate que Madame B n'a jamais déclaré de perte ou de vol de sa carte d'identité. Dès lors, si la carte n'a été ni volée ni perdue, trois hypothèses sont envisageables. Soit Madame B est bien la

personne qui a présenté sa carte d'identité ; soit Madame B avait cédé sa carte d'identité à une personne qui lui ressemble ; soit encore la carte a été contrefaite et, dans ce cas, la personne qui l'a présentée ressemblait suffisamment à Madame B ou du moins à la photo figurant sur la carte. Seule la troisième hypothèse serait favorable à Madame B. Mais Madame B ne fait état d'aucune autre utilisation de cette carte d'identité à ses dépens, ce qui ôte toute vraisemblance à cette dernière hypothèse.

Accessoirement, il est peu vraisemblable que Madame B, apprenant le 14 octobre 2009 qu'elle se serait trouvée le 3 mai 2007 à un certain endroit de Bruxelles, puisse affirmer avec certitude qu'elle ne s'y trouvait pas.

Faute d'argument, le médiateur ne fait pas de proposition quant à la surtaxe de 84 euros.

Pour ce qui est des frais, en revanche, le médiateur constate que c'est indûment que les huissiers les réclament encore, car la législation ne les y autorise plus. Le montant dû n'est donc pas de 117,90 € mais bien des 84 euros correspondant à la surtaxe seule.

Toutefois, si les tribunaux tranchent en faveur de la STIB, Madame B devra sans doute s'acquitter des frais de justice. De ce point de vue, le médiateur constate qu'il est préférable de régler la dette de 84 euros avant d'y être condamné.

12028

Monsieur T a demandé à la STIB de transmettre sa plainte au médiateur. La STIB réclame une surtaxe de 380 euros. Monsieur T est persuadé que ce montant est arbitraire parce que la STIB a remis une formule de virement de 84 euros au moment du contrôle. Il est prêt à régler ces 84 euros mais rien de plus. La plainte de Monsieur T est recevable.

Le médiateur observe que la formule de virement est attachée à un « document d'informations utiles » que le contrôleur remet au moment du constat. La formule de virement ne sert donc qu'à informer des coordonnées bancaires de la STIB et le montant prélibellé est celui de la surtaxe exigée dans le cas le plus simple. Le même document d' « informations utiles » donne des exemples où le montant de l'infraction est plus élevé. La STIB envoie ensuite une lettre fixant le montant de la surtaxe en fonction de la nature de l'infraction et des éventuelles répétitions d'incidents dans les vingt-quatre mois. En l'occurrence, la fille de Monsieur T avait présenté l'abonnement d'un tiers comme étant le sien, ce qui fixe la surtaxe à 380 euros. Le médiateur confirme que c'est bien ce montant qui est dû.

2.1.3.2. Perte, vol, oubli

01002

La STIB réclame une surtaxe à Madame S. Elle a confié le recouvrement à un bureau d'huissiers. Madame S se plaint au médiateur d'avoir épuisé tous les recours auprès de la STIB. Cependant, elle n'apporte aucune preuve de ses contacts et il ne s'en trouve pas de trace à la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Madame S retient la suggestion du médiateur de prendre contact avec les huissiers. Ces derniers accordent un plan de paiement.

01021

Monsieur T a voyagé sans titre de transport. Monsieur T fait état du vol de son portefeuille. La plainte est recevable.

L'incident de perception s'est produit en novembre. Selon la lettre du plaignant, le vol du portefeuille date de septembre. L'incident est dès lors sans relation avec le vol du portefeuille. En revanche, la STIB a vérifié que Monsieur T ne dispose d'aucun abonnement pour la période de mi-octobre à début décembre. La STIB a adressé un rappel de paiement pour 84 euros. Ensuite, sans réaction de l'intéressé, Elle a transmis le dossier aux huissiers. Ceux-ci ont adressé une sommation.

En suite de l'intervention du médiateur, la STIB réduit la surtaxe à 8 euros. Les frais d'huissiers restent à la charge de Monsieur T.

03021

Tous les membres de la famille de Monsieur D sont clients à la STIB. Une de ses filles avait oublié son abonnement. Elle ne l'a pas faxé dans les 10 jours. La surtaxe est donc passée de 8 à 84 euros. Monsieur D a déjà payé la surtaxe de 84 euros. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur obtient que 76 euros soient remboursés au client.

03054

Monsieur W avait oublié son abonnement annuel. La surtaxe est de 84 euros. Elle est réduite à 8 euros à condition de présenter la copie de l'abonnement et de régler les 8 euros dans les 10 jours ouvrables.

Monsieur W a négligé cette formalité et la surtaxe est donc normalement maintenue à 84 euros.

Monsieur W ne s'est pas encore plaint à la STIB. Par conséquent, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Cependant, à l'intervention du médiateur, la STIB fait un geste commercial. Elle tient compte des nombreuses années d'abonnement ininterrompu de Monsieur W. Elle prolonge le délai pour le paiement des 8 euros.

05056

Madame L conteste une surtaxe encourue par son fils suite à l'oubli de son abonnement mensuel. Cette surtaxe est passée de 8 à 84 euros. Faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB, la plainte n'est pas recevable

Cependant, après avoir réexaminé le dossier, la STIB annule la facture de 76 euros.

06011

Monsieur D est titulaire d'un abonnement annuel MoBIB. Il conteste de devoir payer 8 euros suite à l'oubli de son abonnement. Hors médiation le médiateur éclaire Monsieur D sur l'arrêté du gouvernement qui fixe les tarifs. Cet arrêté impose une surtaxe de 8 euros à la suite de l'oubli d'un abonnement annuel sous condition que l'abonné ait fait parvenir une copie de l'abonnement dans les 10 jours ouvrables. Ce n'est que si ce délai de 10 jours n'est pas respecté que la surtaxe s'élèvera à 84 euros comme pour l'absence de titre de transport ou la non-oblitération. Il y a donc bien une différence de traitement en faveur de l'abonné annuel. La STIB est obligée d'appliquer l'arrêté. La motivation de cette disposition est notamment d'éviter que l'abonnement soit cédé à un tiers ou encore que la perte d'un abonnement ne soit pas déclarée.

06020

Madame D conteste l'augmentation du prix d'une surtaxe suite à l'oubli d'une carte MoBIB. Celle-ci est passée de 8 euros, payés en dépassant légèrement les délais, à 84 euros et intervention des huissiers. La preuve de l'abonnement n'a pas non plus été faxée dans les délais. La plainte au médiateur est recevable. L'analyse du dossier démontre que Madame D avait effectué le versement de 8 euros le 7^e jour ouvrable suivant l'incident de perception, à la veille d'un week-end. La STIB n'a dès lors pas reçu le paiement dans les 10 jours ouvrables. Par conséquent, la STIB était fondée à réclamer le supplément de 76 euros. En cas d'oubli d'abonnement ou de carte MoBIB chargée d'un contrat annuel, l'arrêté du gouvernement fixant les tarifs et les surtaxes impose également la présentation du titre de transport dans les 10 jours ouvrables, mais cette disposition ne s'applique que dans le cas où l'abonnement a été acheté ailleurs que dans les Bootik ou Kiosk de la STIB. Étant donné que le délai de 10 jours n'avait pas été respecté pour le paiement, la STIB a demandé copie de l'abonnement.

Finalement, la STIB informe le médiateur qu'elle donne instruction aux huissiers de clôturer le dossier. Le médiateur en informe Madame D. Il lui demande cependant de fournir copie de l'abonnement annuel pour le bon ordre du dossier. Madame D s'exécute de bonne grâce et remercie le médiateur.

09001

Madame E conteste la surtaxe réclamée à son fils. Elle invoque l'usurpation d'identité en suite d'un vol. Initialement, la plainte n'est pas recevable faute d'avoir apporté la preuve d'une plainte à la STIB. Cependant, le médiateur se renseigne auprès de la STIB. Il apprend que Madame E avait écrit aux huissiers. Le médiateur considère la lettre aux huissiers comme une plainte auprès de la STIB. Par conséquent, la plainte au médiateur est recevable.

Madame E demande alors une copie de la carte d'identité contrôlée. La STIB ne pourra pas accéder à cette requête, étant donné que les contrôleurs ne peuvent pas conserver une carte d'identité. Cependant, la carte d'identité qui a été présentée lors du contrôle est bien celle du fils de Madame E. Par ailleurs, le contrevenant avait présenté un abonnement périmé.

La STIB envoyé deux courriers à l'adresse figurant sur la carte d'identité présentée au moment du contrôle. Les deux sont restés sans réponse. La STIB a dès lors transmis aux huissiers pour recouvrement. Les huissiers ont adressé une sommation. Madame E a répondu que la carte d'identité et l'abonnement avaient été volés. Les huissiers ont donc conseillé à la plaignante de déposer plainte pour usurpation d'identité. Le médiateur suggère d'apporter la copie de sa déposition qu'elle avait faite à la Police. Dans ce cas, la STIB pourrait renoncer à réclamer la surtaxe de 84 euros.

Dans sa lettre aux huissiers, Madame E envisageait de fractionner le paiement en plusieurs mensualités. Le médiateur l'informe qu'il est probable que la STIB accepte le paiement en trois mensualités successives à condition que la première lui parvienne avant le 15 septembre.

09033

Madame F avait oublié son abonnement mensuel. Les contrôleurs ont dressé procès-verbal. Madame F adresse la copie de son abonnement mensuel au médiateur.

Le médiateur transmet au département de Gestion des Infractions. Celui-ci accuse réception à Madame F. La plainte au médiateur n'est pas recevable puisque Madame F ne s'est pas d'abord plainte auprès de la STIB. Il recommande à Madame F de se mettre directement en rapport avec le département de Gestion des Infractions.

10025

Monsieur V conteste une surtaxe de 84 euros réclamée à sa fille qui avait oublié sa carte MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur rappelle les coordonnées du département de Gestion des Infractions. Monsieur V ne revient plus vers le médiateur.

11024

Madame S ne conteste pas que sa fille, âgée de 13 ans, n'ait pas validé son titre de transport avant le contrôle. Toutefois, Madame S expose que le contrôleur n'a pas laissé le temps de valider. De plus, c'est le premier incident de perception qui concerne sa fille. Enfin, après le constat, la jeune fille a validé la carte parce qu'elle tenait à montrer qu'elle avait l'intention de payer.

La plainte est recevable.

Le médiateur considère qu'aucun élément n'autorise à affirmer que les contrôleurs assermentés n'ont pas respecté la procédure à laquelle ils sont tenus. Les contrôleurs abordent d'abord les voyageurs qui se trouvaient déjà dans le véhicule. Ces voyageurs sont censés avoir eu le temps. La rigueur de cette procédure autorise la STIB à rejeter l'argument que l'on n'aurait pas laissé le temps de valider un titre de transport.

Un premier incident n'exonère pas de la surtaxe mais celle-ci est moins élevée que pour les suivants.

Le fait d'avoir pointé la carte après la constatation n'exonère pas non plus de la surtaxe.

Par conséquent, le médiateur informe Madame S que la plainte n'est pas fondée.

11028

Monsieur C, actuellement en séjour à l'étranger, est l'administrateur provisoire de son frère, handicapé mental et physique à 80 %. Ce monsieur handicapé n'a pas osé présenter son abonnement lors d'un contrôle parce que le document était détérioré. Depuis, il s'est rendu à deux reprises au guichet de la STIB pour expliquer son handicap et pour échanger l'abonnement. Le préposé lui aurait dit qu'il ferait annuler le procès-verbal. Entretemps, le procès-verbal est déjà suivi d'un rappel. Le greffe du tribunal a conseillé à Monsieur B de prendre contact avec le médiateur de la STIB pour trouver une solution. Le contrevenant dispose d'un statut juridique limité qui ne lui permet pas de payer lui-même la surtaxe. La plainte est recevable.

Selon la STIB, l'abonnement en question était arrivé à échéance en septembre, peu avant le constat d'infraction. Le médiateur expose que le séjour à l'étranger de l'administrateur provisoire l'a empêché de renouveler l'abonnement à temps. Dès lors, la STIB accepte de réduire la surtaxe à 8 euros, qui est le montant prévu lorsque l'on dispose d'un abonnement mais qu'on ne le montre pas, à la condition que Monsieur B lui envoie un courriel dans lequel il s'engage à acheter un abonnement annuel BIM/OMNIO. Ce dernier coûte 77 euros. La STIB fixe un délai pour ces formalités – achat d'abonnement et paiement des 8 euros. Ces dispositions conviennent à Monsieur B. Malheureusement, il ne les respecte pas. Dans le délai fixé, il n'a pas acheté l'abonnement et il n'a pas payé la surtaxe réduite à 8 euros. La STIB se trouve donc libre de réclamer à nouveau la surtaxe entière de 84 euros, ce qu'elle ne manque pas de faire. Monsieur B s'en ouvre au médiateur. Celui-ci explique à Monsieur B qu'il ne peut plus intervenir.

11029

Mademoiselle R conteste un procès-verbal dressé par la STIB. Selon ce procès-verbal, Mademoiselle R aurait utilisé un abonnement à tarif réduit alors qu'elle aurait dépassé l'âge. Or, il suffit d'avoir moins de 25 ans et Mademoiselle R en a 22. Pourtant, la STIB n'a pas accepté sa contestation. La plainte au médiateur est recevable.

À l'intervention du médiateur, la STIB classe sans suite et fait un courrier en ce sens. Mademoiselle R remercie le médiateur.

12020

Monsieur S conteste une surtaxe qui lui est imposée en suite d'un incident de 2006. N'ayant pas obtenu satisfaction, Monsieur S a demandé au département de Gestion des Infractions de la STIB de faire suivre au médiateur. C'est donc par ce canal inhabituel que la plainte parvient au médiateur. La plainte au médiateur est recevable.

Lors du contrôle en 2006, Monsieur S se trouvait sans titre de transport valable. Le lendemain du contrôle, Monsieur S a écrit à la STIB pour contester. Monsieur S joignait un ticket d'abonnement mensuel qui expirait la veille du contrôle. Ensuite, plus d'une semaine après le contrôle, Monsieur S a acheté un nouvel abonnement mensuel.

La STIB a répondu à la plainte de Monsieur S avant que ce dernier n'achète son nouvel abonnement.

La STIB a ensuite fait un rappel le 21 mars. Ces deux lettres, pourtant expédiées au domicile de Monsieur S, sont restées sans réponse.

Une nouvelle infraction, encore en 2006, a donné lieu à une surtaxe majorée à 190 euros. Monsieur S avait obtenu d'étaler les paiements mais il a interrompu les versements après le troisième. Le recouvrement du solde s'est fait par intervention des huissiers.

Il n'y a plus trace d'achat d'abonnements après le mois de mai 2006. Certes, Monsieur S a pu acheter un ticket d'abonnement mensuel chez un libraire. Il n'a cependant pas jugé utile de communiquer de changement d'adresse et sa carte client est restée libellée à son ancienne adresse.

L'infraction du 1er mars 2006 est établie. De ce fait, Monsieur S reste redevable de 84 euros. Cependant, le médiateur informe Monsieur S que la législation n'autorise plus les huissiers ou la STIB à lui réclamer des frais en plus de la surtaxe. Sa dette n'est donc pas de 107 euros, comme les huissiers le réclamaient, mais bien de 84 euros. La STIB ne manquera pas de rappeler cette disposition aux huissiers.

En revanche, la STIB n'accorde plus elle-même de délai ou d'échelonnement des dettes. Monsieur S est informé de ce qu'il lui appartient d'en faire lui-même la demande aux huissiers. Les huissiers sont libres d'accepter ou non sa proposition.

Le médiateur attire enfin l'attention de Monsieur S sur le fait que si le recouvrement ne se fait pas par voie amiable, la STIB n'hésite pas à porter devant les tribunaux. Dans ce cas, si le Tribunal tranche en faveur de la STIB, Monsieur S doit s'attendre à prendre en charge les frais de procédure.

Remarque. Depuis mars 2009, les huissiers ne sont plus en droit de réclamer des frais lors du recouvrement des surtaxes s'il n'y a pas eu de jugement. Le moins que le citoyen puisse attendre d'un officier de Justice, c'est qu'il se conforme à la Loi.

2.1.3.3. Présence dans la partie contrôlée des installations sans intention de voyager

Pour mémoire. Il n'y a pas eu de plainte au médiateur en suite d'incidents de ce type en 2009.

2.1.3.4. Contestation de la répétition des incidents

01039

Lors d'un contrôle intervenu en novembre 2008, Monsieur F n'a pas pu montrer de titre de transport valable. Il ne conteste pas l'infraction et paye 84 euros. Mais la surtaxe a été augmentée à 190 euros en raison d'un autre incident survenu moins de 24 mois avant. Selon la STIB, Monsieur F reste redevable de la différence entre 190 et 84 euros, soit 106 euros. La STIB lui a écrit en ce sens le 12 décembre 2008. Monsieur F conteste par lettre joignant une attestation du 19 décembre 2008 dressée au nom de son ancien employeur. qui prouve, selon lui, qu' "en janvier 2007", il était titulaire d'un abonnement annuel. Or, à la lecture de l'attestation, il se confirme que Monsieur F a cessé ses activités chez cet employeur avant ce premier contrôle de 2007 et qu'il n'avait plus droit à l'abonnement au moment de ce contrôle. La STIB a cependant accepté de réduire la surtaxe due pour ce premier incident à 8 euros mais elle considère que l'incident de novembre 2008 est le deuxième en moins de 24 mois et elle applique une surtaxe de 190 euros. La réduction à 8 euros du premier incident ne l'annule pas. Il continue à compter comme un incident de perception dans les 24 mois qui suivent. Pour le deuxième incident, la surtaxe est donc bien de 190 euros sur lesquels Monsieur F en a payés 84. Elle a notifié ce refus à Monsieur F et elle lui a accordé un délai de paiement jusqu'à fin janvier 2009. En l'occurrence, le dossier ne permet pas au médiateur de proposer un allègement de la surtaxe. Fin janvier, Monsieur F annonce qu'il paye le solde.

02029

Madame S commet une deuxième infraction endéans les 24 mois. La surtaxe est de 190 euros. Mais Madame S croit pouvoir ramener le montant à 84 euros parce que, rappelle-t-elle, la surtaxe pour le premier incident avait été réduite à 8 euros. La plainte est recevable. Le médiateur constate que, bien que la surtaxe du premier incident ait été réduite, il s'agissait néanmoins d'une première infraction dans les 24 mois. La plainte n'est pas fondée.

Remarque. Lorsque la STIB réduit la surtaxe à 8 euros, elle applique l'arrêté du gouvernement fixant les tarifs. C'est le cas, par exemple, lorsque le titulaire d'un abonnement annuel n'a pas présenté ce document au contrôleur et qu'il en envoie une copie dans les 10 jours ouvrables. Il n'en reste pas moins qu'il faut présenter un titre de transport au contrôleur et que, si on ne l'a pas fait, on a commis une infraction. Cependant, certains termes peuvent prêter à confusion, par exemple lorsque la STIB écrit que l'incident est classé « sans suite ». Toutefois, la STIB écrit dans la même lettre que, en cas de récidive, la surtaxe pour le nouvel incident sera de 190 euros. Le médiateur s'interroge sur l'utilité de l'expression « classé sans suite ». Il recommande de ne plus recourir à cette expression lorsqu'elle prête à confusion.

03007

Monsieur V conteste le montant qui lui est réclamé suite à trois infractions commises en 24 mois, alors que pour la première infraction il était titulaire d'un abonnement. Sa plainte au médiateur est recevable. En résumé, ce sont trois incidents de perception qui ont fait l'objet d'un procès-verbal, respectivement en février 2008 et deux en janvier 2009. Les surtaxes successives s'élèvent à 84, puis 190 et enfin 380 euros. Monsieur V ne conteste pas les deux incidents de 2009 mais bien celui de 2008. Il n'a cependant pas réglé ce qu'il considère pourtant comme incontestablement dû. Il devait 190 euros pour le premier incident de 2009 et en a payé 84. Pour le deuxième incident de 2009, au lieu de 380 euros, il en a réglé 84 également. Le médiateur manque d'arguments pour défendre le point de vue de Monsieur V. Le 11 février 2008 Monsieur V avait oublié son abonnement. Cependant, même classé pour 8 euros, l'incident reste comptabilisé comme le premier des trois incidents survenus endéans les 24 mois. Les surtaxes dont il conteste les montants, c'est-à-dire celles de janvier 2009, restent liées à ce premier incident. Les deux incidents de janvier 2009 sont bien le deuxième et le troisième incident en 24 mois. La plainte est sans fondement.

08017

Le fils de Monsieur B voyageait sans titre de transport. Monsieur B a payé la surtaxe de 84 euros dans les délais. Deux mois après paiement de cette infraction, Monsieur B reçoit une sommation des huissiers pour un montant de 106 euros. Monsieur B demande le retrait de cette sommation. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Toutefois, le médiateur rappelle que la surtaxe est portée à 190 euros lorsqu'il s'agit d'une deuxième infraction endéans les vingt-quatre mois. Comme Monsieur B n'a payé que 84 euros, la STIB a transmis le dossier aux huissiers pour recouvrer le solde. Le médiateur conseille à Monsieur B, s'il souhaite contester, de le faire d'abord en se plaignant à la STIB ou aux huissiers qu'elle a mandatés. Au cas où Monsieur B introduirait le dossier chez le médiateur, il devrait apporter des éléments nouveaux. À ce stade, aucun argument ne permet d'amener la STIB à renoncer à la surtaxe que les tarifs imposent.

Monsieur B introduit alors une réclamation chez les huissiers et il en informe le médiateur. Ce dernier attire l'attention de Monsieur B sur le fait qu'il ne possède pas de pouvoir contraignant ou suspensif même lorsque la plainte est recevable. En particulier, il n'est pas en mesure de s'opposer aux dispositions que la STIB prend pour recouvrer une créance qu'elle estime lui être due.

2.1.3.5. Frais administratifs

Cette rubrique n'a plus d'objet depuis 2008.

2.1.3.6. Recouvrement des surtaxes

01006

Madame V s'adresse au médiateur pour un incident de perception advenu à son fils au début du mois de décembre 2008. La plainte est recevable.

L'enquête menée auprès de la STIB démontre que l'incident avait connu un précédent dans les 24 mois. Bien que ce premier incident ait été « classé » moyennant le paiement d'une surtaxe réduite à 8 euros, il reste cependant compté comme un premier incident dans les 24 mois. Celui du mois de décembre 2008 donne donc lieu à une surtaxe majorée à 190 euros.

Madame V avait payé 84 euros. Il reste 106 euros à payer.

Madame V demande que la STIB tienne compte des circonstances. Le département de gestion des infractions serait disposé à classer l'incident moyennant l'achat d'un abonnement annuel. Mais Madame V fait valoir que son fils aura terminé ses études en Belgique avant six mois et qu'ensuite il sera vraisemblablement à l'étranger de sorte qu'il n'aura plus l'usage de l'abonnement annuel. Celui-ci revient 415 euros.

Madame V propose de s'en tenir à l'achat de 6 abonnements mensuels à 41,50 euros. La STIB accepte la proposition écrite de Madame V, étant entendu que la première tranche de trois abonnements mensuels sera achetée immédiatement et que les abonnements suivants seront achetés dès que possible.

01023

Le fils de Monsieur B a voyagé sans titre de transport. Monsieur B explique que le distributeur à l'arrêt du bus ne fonctionnait pas et qu'il n'avait pas d'argent liquide. Monsieur B a demandé au service de Gestion des infractions de classer l'affaire en tenant compte de la force majeure. Cette demande a été rejetée.

Monsieur B saisit le service de médiation. La plainte est recevable mais le médiateur ne possède aucun argument qui lui permette de formuler une proposition en faveur du fils de Monsieur B.

01028

Monsieur V habite la province. Il est divorcé depuis deux ans et il a la garde de sa fille. Lors de plusieurs visites chez sa maman à Bruxelles, la fille a emprunté les transports en commun sans payer. La maman refuse de payer les infractions.

Monsieur V se renseigne. Il n'a pas introduit de plainte auprès de la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur informe toutefois Monsieur V de l'état du dossier. Il y a eu deux infractions en l'espace de 24 mois, la première pour « carte multiple non pointée », la seconde « sans titre de transport ». Les deux surtaxes, respectivement de 84 euros et 190 euros, sont restées impayées. La STIB a confié le recouvrement aux huissiers. Hors médiation il est conseillé à Monsieur V de contacter le service de Recouvrement de la STIB.

01041

Madame T s'étonne de recevoir notification d'un jugement la condamnant à payer 285,76 euros en suite d'incidents de perception. Madame T prétend qu'il y a erreur. D'une part, Madame T ne s'est pas encore adressée à la STIB. D'autre part, le médiateur n'a pas le pouvoir de s'opposer à une décision de justice. La plainte est irrecevable.

01042

Monsieur K explique qu'il ne paye pas ses transports en commun et qu'il ne donnera pas suite au procès-verbal qui lui a été adressé par la STIB. Le médiateur l'informe que sa plainte est irrecevable et lui explique comment procéder. Il précise à Monsieur K qu'il n'a pas le moyen de s'opposer aux actions que la STIB entreprendrait en vue de recouvrer une créance qu'elle estimerait lui être due et qu'il n'a aucun pouvoir contraignant.

02003

Madame R a dû se rendre sans délai à la clinique où un proche venait d'être admis aux soins intensifs. Dans la précipitation, elle a omis de valider son ticket d'un voyage. La plainte est irrecevable faute d'avoir été introduite au préalable à la STIB. Le médiateur demande toutefois au service de Gestion des Infractions si l'indulgence ne se justifie pas si l'état de détresse s'avère fondé. En réalité, la STIB n'a jamais ouvert de dossier.

02013

Madame A demande que la STIB annule une surtaxe. Elle s'adresse maintenant au médiateur. La plainte est recevable.

Madame A explique qu'elle circule systématiquement sans titre de transport entre Hôtel des Monnaies et Louise, où elle se rend au guichet pour ensuite poursuivre son voyage. Par ailleurs, elle expose qu'elle connaît parfaitement la situation à la station Hôtel des Monnaies, à savoir qu'il y a des appareils automatiques acceptant les pièces (et les cartes de banque mais pas les billets) et qu'il n'y a pas de guichet ouvert. La STIB ne comprendra pas que, connaissant cette situation, elle ne se munisse pas des pièces nécessaires à l'achat du ticket à Hôtel des Monnaies. Préférant acheter son titre de transport au guichet de Louise, elle pourrait directement prendre le métro à Louise qui est à la même distance de son domicile que la station Hôtel des Monnaies.

La surtaxe restant entièrement due, il lui reste la possibilité d'évoquer des raisons sociales pour demander un report raisonnable de l'échéance ou un étalement des paiements. Le médiateur lui conseille également de vérifier si elle ne réunit pas les conditions qui vous permettraient d'obtenir un abonnement à tarif réduit. Le médiateur ajoute qu'annuler lui-même l'amende ou s'opposer à une éventuelle décision de justice est hors de son pouvoir.

02019

Monsieur V demande de pouvoir s'acquitter du paiement de sa surtaxe en plusieurs mensualités. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le médiateur conseille à Monsieur V de se mettre en relation avec le service de Recouvrement de la STIB.

03024

Monsieur C ne conteste pas la surtaxe mais il demande des facilités de paiement. Il ne s'est pas encore adressé à la STIB. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur suggère de s'adresser au service de Recouvrement.

03033

Madame C ne conteste pas la surtaxe qu'elle a encourue mais demande de pouvoir s'en acquitter à raison de 12 euros par mois. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Madame C est encore redevable de 76 euros. Pour que la STIB puisse lui accorder des délais, il faut qu'elle en fasse la demande écrite directement auprès de celle-ci. Lorsque des délais promis ne sont pas respectés, la STIB n'hésite pas à transmettre au bureau d'huissiers.

05009

Monsieur N demande d'examiner son dossier d'infraction. La plainte au médiateur est recevable.

L'incident est le deuxième en moins de 24 mois. Lors de l'incident précédent, Monsieur N possédait un abonnement gratuit mais il ne l'a pas présenté au contrôleur. Il a payé 8 euros mais trop tard. La STIB lui réclame encore 76 euros pour ce premier incident. La STIB a chargé les huissiers de recouvrer cette créance. Cette situation n'incite pas la STIB à l'indulgence. Elle ne permet pas non plus à la STIB d'envisager des délais de paiement pour le deuxième incident de perception.

Monsieur N ne conteste pas la seconde infraction mais il présente des arguments. Il était pressé parce qu'il commençait un nouveau travail. Le contrôleur lui a conseillé d'acheter un abonnement et il l'a acheté.

Le médiateur note que le conseil du contrôleur évitait sans doute de nouvelles infractions mais que l'achat d'un abonnement n'exonère pas du paiement de la surtaxe entière pour l'infraction déjà commise.

La STIB se montre inflexible sur le paiement des 84 euros de la deuxième infraction dont 8 euros ont déjà été réglés. En revanche, le médiateur obtient que la STIB renonce aux 76 euros que Monsieur N doit encore pour la première infraction à condition que les 76 euros restants pour la nouvelle infraction lui soient parvenus sans faute dans un délai que la STIB fixe.

05029

Monsieur E est convoqué devant le Juge de Paix en suite d'une surtaxe impayée depuis 2005. Monsieur E demande l'intervention du médiateur. Le litige étant porté devant les tribunaux, le médiateur doit se dessaisir. Le médiateur suggère de prendre contact avec les huissiers avant l'audience.

05034

En suite d'un incident de perception, Madame C a reçu une sommation des huissiers. Elle demande l'intervention du médiateur. Madame C est encore redevable d'un montant de 350 euros suite à une condamnation du tribunal de police. La plainte n'est pas recevable. Si elle l'était, le médiateur devrait s'en dessaisir compte tenu de la condamnation.

05060

Monsieur M conteste les trois surtaxes que la STIB lui réclame. Il expose qu'il n'a jamais reçu de réponse précise à ses contestations. La STIB a transmis le dossier aux huissiers de justice.

La plainte de Monsieur M est recevable.

La STIB a dressé à charge de Monsieur M trois procès-verbaux successifs pour absence de titre de transport valable. Monsieur M conteste l'infraction qui a donné lieu au premier en octobre 2007. Il ne conteste pas les deux autres, en 2009, pour lesquels il invoque cependant des circonstances qui tendraient à l'excuser. La STIB lui a réclamé 84 euros pour le premier incident, 190 pour le deuxième et 380 pour le troisième. Monsieur M a réglé 87 euros, ensuite 84 et 84. La STIB est fondée, sur cette base, à lui réclamer le solde entre 654 et 255, soit 399 euros.

La STIB souligne que Monsieur M n'a contesté le premier incident que bien après avoir payé 87 euros. La STIB a reçu copie de cette contestation alors que le dossier était classé. Reste à savoir si la contestation

était de nature à supprimer la surtaxe. Monsieur M y indiquait qu'il disposait de deux cartes : une vieille carte d'un voyage que l'appareil a refusée ; une autre de dix voyages qu'il n'avait pas validée. Il se trouvait bien sans titre de transport valable. Il n'y avait dès lors pas de raison, pour la STIB, de supprimer la surtaxe. Les deux incidents suivants sont bien, par conséquent, le deuxième et le troisième en 24 mois. Les circonstances de ces deux incidents, ayant mené chaque fois à l'intervention de la Police fédérale, n'incitent pas la STIB à l'indulgence. Le médiateur informe Monsieur M qu'il manque d'arguments.

06012

Monsieur M demande de payer une surtaxe en trois fois. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur rappelle à Monsieur M que la date limite de paiement est dépassée. La STIB a transmis aux huissiers pour recouvrement. Le médiateur suggère de traiter avec les huissiers. Monsieur M pourrait proposer trois paiements égaux en s'acquittant immédiatement du premier. Peut-être même pourrait-il tenter d'éviter l'intervention des huissiers en adressant sa proposition sans délai au service de Recouvrement de la STIB.

06023

Monsieur T a postulé à la STIB. Il a abandonné son emploi précédent. La STIB a bloqué sa candidature parce qu'il doit encore payer deux surtaxes. Monsieur T ne conteste pas les surtaxes. Il s'adresse au médiateur pour trouver une solution. La plainte est recevable. Le médiateur suggère que Monsieur T paye les surtaxes avant que le dossier ne soit transmis aux huissiers. Monsieur T annonce au médiateur qu'il effectue les deux versements mais que, néanmoins, il retrouve son emploi précédent et il renonce à sa candidature à la STIB.

06026

Monsieur D intervient pour demander que son gendre puisse s'acquitter en plusieurs fois d'un montant de 380 euros qui reste dû pour des surtaxes. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le département de recouvrement des créances de la STIB retient que les dettes précédentes sont apurées. Il serait disposé à un plan de paiement échelonné. Pour cela, il faut que le beau-fils de Monsieur D en fasse lui-même la proposition qui peut se faire par courriel. La STIB acceptera vraisemblablement le paiement en quatre fois maximum. Il faudra attendre le plan de paiement avant d'effectuer le premier versement.

08009

Suite à un contrôle des titres de transport pour lequel il n'était pas en ordre, Monsieur D a encouru une surtaxe de 84 euros. Il a payé dans les délais. Quelques jours plus tard, la STIB lui réclame un montant supplémentaire de 106 euros. Il demande des explications et le cas échéant l'octroi d'un délai de paiement supplémentaire. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le montant de 190 € est dû lorsqu'il s'agit de la deuxième infraction en 24 mois. Au moment du constat, le contrôleur ne connaît pas les infractions précédentes. Il remet un "document d'informations utiles" et une formule de virement au montant de 84 €. Ensuite, la STIB expédie le procès-verbal en communiquant le montant exact, soit 190 € s'il s'agit d'une deuxième infraction. Le médiateur ajoute que la STIB l'a autorisé à informer Monsieur D qu'elle acceptait de reporter le délai de paiement de quelques jours.

08010

Monsieur L se plaint d'avoir été contraint de payer une surtaxe alors qu'il est titulaire d'un abonnement mensuel. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

L'abonnement a été acquis après le contrôle. La surtaxe est bien de 84 euros. Monsieur L a fait un versement de 8 euros. Après avoir été prévenu par la STIB que le montant de la surtaxe était de 84 €, Monsieur L s'est acquitté des 76 € restant. Monsieur L n'a aucune raison de se plaindre.

08034

La fille de Madame D a présenté aux contrôleurs une carte de tram qu'elle n'avait pas oblitérée. Madame D ne le conteste pas. Dans la perspective des frais de la rentrée scolaire, elle souhaite étaler le paiement de la surtaxe de 84 euros. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur suggère que Madame D propose à la STIB un plan de paiement en quatre fois.

09029

Les contrôleurs ont constaté que le fils de Monsieur B circulait sans titre de transport. Monsieur B ne conteste pas le procès-verbal mais il propose de payer la surtaxe en quatre fois. Il écrit à la STIB en faisant copie au médiateur. Le médiateur considère qu'il s'agit d'une plainte. La plainte n'est pas recevable car elle n'y a pas 30 jours qu'elle a été introduite à la STIB.

Le département de Gestion des infractions maintient sa décision d'appliquer la surtaxe. De son côté, le département de Recouvrement des créances prendra contact avec Monsieur B lorsqu'il aura examiné sa proposition d'étalement des paiements.

09031

Les contrôleurs ont constaté que Monsieur D circulait sans titre de transport à deux reprises et à quatre jours d'intervalle. Monsieur D expose qu'il disposait d'un abonnement. Il demande que la STIB lui octroie un plan de paiement. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur s'enquiert néanmoins de l'état du dossier et il en informe Monsieur D avec l'accord de la STIB. Deux procès-verbaux ont bien été dressés en août 2009. Monsieur D était bien titulaire d'un abonnement annuel gratuit chargé sur une carte MoBIB. En septembre, Monsieur D a même déclaré la perte de la carte et il en a obtenu un duplicata. Dès lors, il suffisait en août de payer 8 euros dans les 10 jours ouvrables et de présenter la carte. Cette présentation n'est pas nécessaire si la carte a été acquise dans une Bootik ou un Kiosk de la STIB. À défaut de ce paiement et éventuellement de cette présentation, la surtaxe s'élève à 84 euros par incident en application de l'arrêté du gouvernement fixant les tarifs. C'est donc à bon droit que la STIB réclame deux fois 84 euros, soit 168 euros. Le médiateur rappelle également à Monsieur D que plusieurs surtaxes sont restées impayées (deux en 2000, une en 2001 et une autre en 2002). Il ajoute que la proposition d'étaler le paiement de 168 euros doit être faite aux huissiers en charge du recouvrement. L'intérêt de Monsieur D est d'apurer la dette aussi vite que possible.

10023

Une mère de famille nombreuse est redevable de 486 euros à la STIB pour les surtaxes de son fils. Elle élève seule ses six enfants. Elle a acheté des abonnements pour quatre d'entre eux au début du mois d'octobre. Les deux autres ne prennent pas les transports en commun. Elle a également payé 84 euros pour la dernière surtaxe de son fils N. Madame P s'est adressée à la STIB mais celle-ci a rejeté ses arguments. Elle demande au médiateur de l'aider à trouver un compromis pour les 486 euros restant à payer. La plainte est recevable.

Le médiateur informe la plaignante qu'il est normal que la STIB ne se rende pas à ses arguments dès lors que les infractions ne sont pas contestées. Néanmoins, la STIB a examiné en urgence l'ensemble des dossiers qui concernent la plaignante. Outre des dettes anciennes restées impayées après plus de cinq ans, le dossier montre trois infractions plus récentes en moins de deux ans. La première surtaxe n'a été payée qu'à l'intervention des huissiers. Les 84 euros payés pour l'avant-dernière infraction ne représentent qu'une partie de la surtaxe de 190 euros. La dernière surtaxe, de 380 euros, reste entièrement due.

Tenant compte de la situation de cette mère de famille et de l'achat des trois abonnements annuels, la STIB renonce à réclamer le solde de l'avant-dernière surtaxe. La dernière est ramenée à 84 euros comme si c'était une première infraction, au lieu de 380. En outre, la STIB accepte le règlement de ces 84 euros en deux paiements mensuels successifs, dont le premier en fin du mois en cours. En résumé, au lieu de 486 euros, la STIB réclame 84 euros à régler en deux fois 42 euros.

10029

Madame O s'était trouvée sans titre de transport. L'incident date de plusieurs années. Madame O s'étonne que des huissiers lui réclament un montant de l'ordre de 500 euros. La plainte est recevable. Mais l'affaire a été jugée et le jugement est exécutoire. Le médiateur ne peut ni entraver le cours de la Justice ni s'opposer à une décision de Justice. Par conséquent, il doit se dessaisir.

2.2. Réseau

En avril 2009, le bouclage de la Petite Ceinture amena une refonte du réseau de métro et encore quelques retouches aux réseaux des trams et des bus. Les préparatifs ont perturbé le réseau dès le mois de mars. Pendant cette transition, les rames circulaient déjà selon leur trajet définitif tandis que les voyageurs étaient priés de changer à Beekant.

Il est certain qu'aucun changement ne contente tout le monde. Cependant, la STIB ne pourra pas rester sourde aux difficultés bien réelles de ses clients. Par exemple, des milliers de navetteurs ont vu s'allonger la durée de leur trajet et ont subi l'inconfort et la promiscuité dus à la surcharge des véhicules et des installations.

Le médiateur a reçu 33 plaintes portant spécifiquement sur l'organisation du métro, avec une pointe de 10 plaintes en avril, encadrée de 9 plaintes en mars et autant en mai. Les 5 dernières plaintes se répartissent uniformément sur les mois de juin à octobre.

C'est un plus de la moitié des 61 plaintes sur le réseau. Encore faut-il rappeler que le métro compte pour un peu plus de la moitié des déplacements en transport en commun.

Par ailleurs, l'organisation du réseau est un sujet de plaintes permanent. Il est juste de rappeler que, en 2007 et 2008, la STIB avait remanié le réseau des trams et des bus sans toucher au métro. En 2007, le médiateur avait reçu 41 plaintes au sujet du réseau, ce qui faisait 18 % du total des plaintes. En 2008, il en avait déjà reçu 61, soit 10 % des plaintes. Les 61 plaintes (13 %) de 2009 n'ont rien d'exceptionnel.

Après la mise en service du bouclage au début du mois d'avril 2009, quelques plaintes ont porté plus spécialement sur les trajets à partir de la gare du Midi. Le médiateur n'a pas manqué d'alerter immédiatement la STIB. Il a été écouté. La STIB a immédiatement amélioré le cadencement des rames sur les lignes 2 et 6. Elle a continué à porter son attention sur cette question qui reste délicate techniquement.

Quant aux plaintes sur les arrêts, qui sont au nombre de 6 (1 % du total des plaintes), elles ne sont guère plus nombreuses que les années précédentes (5 en 2008 et 5 en 2007).

2.2.1. Lignes et horaires

01017

Monsieur V se plaint du non respect des horaires sur les lignes 33, 55 et 59.

La plainte n'est pas recevable. Cependant les raisons de ces retards sont exposées hors médiation.

01034

Madame G signale que le bus 88 a changé de parcours sans explication. La plainte n'est pas recevable. La déviation est très courte et le bus dessert les mêmes arrêts.

01035

La STIB a refusé d'indemniser Monsieur X d'un trajet qu'il a effectué en taxi suite à une grève sauvage des transports en commun. Sa plainte est recevable. Elle n'est pas fondée.

01040

Madame C se plaint de l'organisation du transport en commun en général (changements des lignes, retards, inconfort). La plainte est irrecevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

01053

En octobre 2008, Madame F s'est adressée à la STIB pour obtenir le remboursement des frais engagé pour un pèlerinage, soit 11 euros. Le tram 23, qui devait la conduire à l'embarcadère de l'autobus, n'est jamais arrivé. En janvier 2009, elle signale au médiateur qu'elle n'a jamais reçu aucune réponse de la STIB. La plainte est recevable. Suite à l'intervention du médiateur, le département Relations clientèle de la STIB fait parvenir une carte de 10 voyages d'une valeur de 11,50 euros.

02016

Madame C, qui est handicapée, a voulu commandé un transport spécial. Madame C a été mal reçue. La STIB n'a pas su la satisfaire. Elle s'adresse au médiateur. La plainte n'est pas recevable.

Hors médiation, son problème est résolu. La difficulté venait du fait que le mercredi les minibus servent aussi à transporter les écoliers moins valides.

03002

Monsieur C expose qu'il a manqué un rendez-vous parce que le métro n'est pas allé plus loin que Beekkant alors qu'il souhaitait rejoindre Simonis. Il demande réparation. La plainte est recevable.

Le médiateur constate qu'il n'y a pas d'exemple de dédommagement que la STIB aurait accordé dans une situation similaire. En accordant ce dédommagement à Monsieur C, la STIB contreviendrait à l'équité.

Par conséquent, le médiateur ne peut pas émettre de proposition. La plainte n'est pas fondée.

03016

Monsieur P se plaint du fonctionnement du métro, spécialement aux heures de pointe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03035

Madame C est handicapée. Elle a commandé un transport spécial pour se rendre à un rendez-vous. Madame C demande de modifier l'heure du retour pour laquelle il y a erreur. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite au préalable à la STIB.
Le médiateur prend contact avec le service des minibuses. Celui-ci organise le transport à l'heure requise par Madame C.

03040

Monsieur J se plaint de la piètre qualité des transports en commun depuis la nouvelle restructuration du réseau. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

03041 – 03042 – 03045 – 03047 - 03049 – 03050 – 03052 – 04004 - 04007

Ces neuf plaintes ont le même objet : le fonctionnement du métro. Ces plaintes sont adressées directement au médiateur sans plainte préalable auprès de la STIB. Par conséquent, elles ne sont pas recevables.

04008

Madame A se plaint de la faible fréquence de la ligne 97. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04011 – 04012 – 04013 – 04014 - 04024

Ces cinq plaintes ont le même objet que les plaintes 03002, 03016, ainsi que les neuf plaintes 03041 à 04007 : le fonctionnement du métro. Ces plaintes sont adressées directement au médiateur sans plainte préalable auprès de la STIB. Par conséquent, elles ne sont pas recevables.

04033

Monsieur P se plaint de l'incidence négative de la réorganisation du métro pour les navetteurs. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04034

Monsieur C se plaint des retards récurrents sur la ligne de bus 76. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

04035

Madame D se plaint du mauvais fonctionnement du métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04038

Madame D demande une attestation de retard. Hors médiation il lui est conseillé de s'adresser au contact centre de la STIB.

05001

Madame B se plaint du fonctionnement du métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05004

Monsieur H se plaint du fonctionnement du métro. Plus spécialement, Monsieur H déplore que les voyageurs n'ont le temps ni d'embarquer ni de débarquer. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur H sur le fait qu'il semble raisonnable de ne pas admettre un surcroît de voyageurs dans une rame qui est déjà pleine; surtout si une autre rame suit à 3 minutes. Monsieur H indique que certains voyageurs n'ont pas pu descendre. Le médiateur se demande dès lors si au moins les portes se sont ouvertes. Si c'est le cas, les voyageurs proches des portes, qui ont manifesté leur intention de quitter la rame, ont dû pouvoir les franchir.

05005

Madame D se plaint du fonctionnement du métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05008

Madame S s'est plainte à la STIB du fonctionnement de la ligne 92 et n'a toujours pas reçu de réponse. Le médiateur lui précise qu'elle pourra revenir après 30 jours.

05011

Monsieur P se plaint du fonctionnement du métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05012

Monsieur M, qui habite Uccle, se plaint que son quartier est mal desservi. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Hors médiation plusieurs solutions lui sont proposées.

05013

Monsieur M est riverain de l'avenue du Prince d'Orange. Il souhaite que le bus 43 n'y passe plus. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

05018

Monsieur V se plaint du fonctionnement du métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05022

Madame G se plaint du mauvais fonctionnement de la ligne de tram 92. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05024 – 05046 - 05047

Ces trois plaintes ont le même objet que les plaintes 03002, 03016, ainsi que les neuf plaintes 03041 à 04007, la plainte 04008 et les cinq plaintes 04011 à 04024 ainsi que les plaintes 04033 et 04035 : le fonctionnement du métro. Ces plaintes sont adressées directement au médiateur sans plainte préalable auprès de la STIB. Par conséquent, elles ne sont pas recevables.

05055

Madame D se plaint de l'implantation d'un arrêt de la ligne 54 et du fonctionnement de la ligne 97. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

06006 (voir aussi 200709017)

Madame C demande l'implantation d'un arrêt supplémentaire du bus 27, à hauteur du « Centre des Pléiades », avant son terminus Andromède. La plainte est recevable. Le médiateur transmet à la Direction de l'Offre de transport qui a priori n'est pas défavorable. L'étude détaillée démontre toutefois que la modification d'itinéraire engendre des coûts trop élevés. La STIB y renonce pour l'instant.

06030

Monsieur D critique sévèrement le fonctionnement du nouveau métro et demande d'être dédommagé des préjudices subis. La réponse de la STIB ne correspond pas à son attente. La plainte est recevable. Le médiateur observe que la plainte de Monsieur D à la STIB tendait vers un geste commercial tandis que sa plainte au médiateur fait état d'une rupture de contrat pour laquelle il exige un dédommagement. La STIB a refusé le geste commercial. Il semble au médiateur que le geste commercial revêtirait un caractère d'iniquité s'il n'était pas consenti à l'ensemble des usagers qui auraient subi un préjudice équivalent. La STIB serait bien en peine de répartir équitablement faute de moyen de sélectionner par rapport aux autres usagers qui n'utiliseraient pas cette ligne. De plus, l'effet d'un même retard n'étant pas le même pour tous, il ne serait pas juste que tous perçoivent le même dédommagement. Il paraît dès lors raisonnable dans le chef de la STIB de ne pas consentir de geste commercial dans ces circonstances. Pour ce qui est d'un dédommagement pour rupture de contrat, les conditions ne sont pas réunies. Il faudrait tout d'abord qu'il y eût rupture de contrat. Or, même une grève de plusieurs semaines n'a pas entraîné de dédommagements aux abonnés. A fortiori, des interruptions momentanées – même longues et répétées – ne pourront pas être assimilées à des ruptures du contrat. La STIB ne manquerait pas d'opposer que les horaires sont indicatifs. Il est, en pratique, impossible de respecter strictement un horaire. Ensuite, pour obtenir un dédommagement, le plaignant doit apporter la preuve du préjudice, de son montant et du lien de cause à effet entre l'événement reproché et le préjudice subi. Ces conditions nécessaires sont loin d'être satisfaites ici. Il en résulte que la plainte n'est pas fondée.

07003

Monsieur G se plaint du fait que le bus 14/15, départ gare du Nord en direction de l'UZ, quitte régulièrement l'arrêt deux minutes avant l'heure prévue. Il critique aussi que la majeure partie des chauffeurs de la STIB ne soient pas suffisamment bilingues. La réponse du département Relations clientèle ne le satisfait pas. La plainte est recevable.

Le médiateur conçoit qu'il est désagréable pour le client de devoir attendre 20 minutes parce qu'un bus a quitté l'arrêt trois minutes trop tôt. Il en déduit que la STIB doit ou bien s'en tenir strictement aux horaires ou bien informer la clientèle qu'elle se limite au respect des fréquences. Il semble qu'en pratique la STIB opte pour un compromis qui satisfait la majorité des usagers. Par ailleurs, le chauffeur est tenu au respect des instructions, même si celles-ci prévoient un départ anticipé. En ce qui concerne le bilinguisme, le médiateur ne met aucunement les constatations de Monsieur G en doute mais il ajoute cependant qu'il reçoit très peu de plaintes à ce sujet.

07018

Monsieur C se plaint au médiateur après s'être adressé à la STIB au sujet de la restructuration du métro en avril 2009. La plainte est recevable. Monsieur C joint un texte émanant de la STIB. Le médiateur demande à Monsieur C de préciser ce qui, dans ce texte, ne lui convient pas. Monsieur C refuse cette indication. Le médiateur est dans l'impossibilité de traiter la plainte et il en informe Monsieur C.

08003

Madame M se plaint du fonctionnement du nouveau métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09002

Monsieur M, qui est un abonné régulier, se plaint du fonctionnement du nouveau métro et des voitures de la ligne 51. Sa plainte n'est pas recevable, faute d'introduction préalable à la STIB.

09003

La plainte de Monsieur P est double. D'une part, le bus 47 de Needer-Over-Heembeek ne vient plus en ville depuis le 31 août. Monsieur P. demande de revenir à la situation antérieure, lorsque trois bus par heure allaient à De Brouckère. La réponse de la STIB ne le satisfait pas. Cette plainte est recevable.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur P sur le fait que la STIB considère cette restructuration comme une amélioration.

Par ailleurs, Monsieur P se plaint d'un incident sur la ligne 3 qui date du matin même. Cette seconde plainte n'est pas recevable étant donné qu'il faut laisser à la STIB le temps de répondre. Monsieur P ne revient plus vers le médiateur.

10017

Monsieur S se plaint du fonctionnement du métro à l'heure de pointe. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

10018

Monsieur D se plaint que l'horaire du 53 n'est pas respecté à l'arrêt où il le prend habituellement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Il se trouve que, à cet arrêt et à cette heure, d'autres itinéraires permettraient à Monsieur D de gagner du temps. Le médiateur l'en informe. Monsieur D remercie et il compte bien essayer les alternatives que le médiateur lui a suggérées.

10031

Monsieur N signale des retards sur la ligne 51, particulièrement entre 6h40 et 6h55. Il se plaint également du manque de confort des voitures. La réponse du service relations clientèle ne le satisfait pas. Monsieur N. estime qu'une réponse trop générale manifeste un manque de respect du client. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur invite la STIB à préciser sa réponse. Ensuite, il adresse une réponse circonstanciée au plaignant. Il ajoute qu'il tiendra compte de cette plainte au moment de rédiger les recommandations dans son rapport annuel.

Remarque. Lorsque la STIB reçoit plusieurs plaintes qui ont le même objet ou presque, il est de bonne gestion qu'elle compose une réponse quasi identique. Lorsque cette préoccupation tend à dépersonnaliser la réponse, certains plaignants le ressentent mal. La STIB pourrait veiller à agrémenter sa réponse générale de quelques éléments qui témoignent de son souci du correspondant particulier.

11019

Madame B se plaint de la ligne de bus 49. Les passages sont irréguliers et les retards se répètent. Elle s'en est déjà plainte à la STIB et elle n'est pas satisfaite de la réponse. Elle demande au médiateur comment obtenir des attestations de retard. La plainte est recevable.

La ligne 49 est l'une des plus irrégulières du réseau et aussi l'une de celles pour lesquelles les clients se disent les moins satisfaits dans les enquêtes. Le remède n'est pas simple parce qu'il passe notamment par des aménagements de voirie. Les travaux sont longs et chers. Il reste beaucoup à faire. Le médiateur informe Madame B que le site web www.stib.be comporte un lien vers la demande d'attestation.

11023

Monsieur W se plaint de la ligne 21. Les véhicules sont trop souvent pleins et en retard. Un certain jour, aucun bus n'est passé pendant 30 minutes en pleine heure de pointe.

La plainte n'a pas été introduite à la STIB. Donc, elle n'est pas recevable par le médiateur.

Le médiateur peut cependant informer Monsieur W hors médiation. Au jour et à l'heure dite, un bus 21 s'était trouvé immobilisé en suite d'une collision. L'accident a interrompu totalement la ligne pendant au moins 20 minutes. Ensuite, le service n'a été rétabli que progressivement.

2.2.2. Arrêts

01010

Monsieur G se plaint du fait que les arrêts de bus de l'avenue de Jette sont verglacés. La plainte n'est pas recevable.

02002

En suite d'une perturbation, Monsieur M se plaint du manque d'information à un arrêt du bus 54. La plainte n'est pas recevable. Les « nouvelles du réseau » lui sont fournies hors médiation.

02014

Monsieur W introduit une plainte concernant l'implantation d'un arrêt de bus provisoire devant son immeuble. La plainte n'est pas recevable étant donné qu'elle n'émane pas d'un usager.

06002

Un arrêt de bus était implanté devant le jardinet de Madame G. Il a été déplacé mais l'indication est restée. Madame G reçoit régulièrement des procès-verbaux pour stationnement interdit. Madame G. demande le retrait du panneau devenu obsolète. La plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager. Cependant, le médiateur transmet à la STIB et il en informe la plaignante. La STIB prend contact avec elle. La STIB enlève le panneau d'arrêt devenu inutile. Madame G remercie.

06010

Il s'agit d'une plainte collective émanant d'employés d'une institution européenne. Les plaignants font état d'un manque de sécurité de la ligne 12 (Airport). Ils demandent également l'implantation d'un abribus. Les plaignants ne se sont pas encore adressés à la STIB. La plainte au médiateur est donc irrecevable. Le service de médiation transmet aux départements de la STIB qui sont directement concernés tels que Relations clientèle, Offre de transport et Développement du réseau. Des travaux sont prévus en 2010.

11031

Madame V, qui a plus de 80 ans, se plaint de la suppression de l'arrêt du bus 41 desservant l'Institut des Deux-Alice. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur apprend toutefois que la desserte sera rétablie dès que les travaux aux égouts le permettront. Il en informe la plaignante. Quelques jours plus tard, les travaux sont terminés et l'itinéraire est rétabli.

2.3. Agents

2.3.1. Arrêts non respectés

03029

Monsieur V. se plaint qu'un chauffeur de bus n'a pas marqué l'arrêt. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11013

Madame E se plaint qu'au départ du terminus le chauffeur de bus a démarré sans permettre aux clients d'embarquer. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

01033

Madame V attire l'attention du médiateur sur le danger que représente un chauffeur de bus de la ligne 66 qui téléphone en conduisant. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été d'abord introduite à la STIB.

02006

Monsieur D attire l'attention sur la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus. Le médiateur informe Monsieur D que les manquements au Code de la Route sont exclus de sa compétence.

03025

Monsieur V dénonce un chauffeur de bus qui téléphone en conduisant. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

03044

Monsieur V se plaint de la manière de conduire d'un chauffeur de bus. Sa plainte n'est pas recevable, faute d'introduction préalable à la STIB.

05031

Madame B rapporte qu'un chauffeur de bus s'est arrêté à une librairie. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05045

Monsieur G se plaint de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus. Les questions relatives aux manquements au Code de la Route sont exclues de la compétence du médiateur.

06001

Monsieur E attire l'attention sur la manière de conduire dangereuse de certains agents de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le médiateur prend note.

06032

Madame D se plaint de la conduite dangereuse d'un chauffeur de la ligne 71 vis-à-vis des piétons. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

01016

Monsieur D s'est plaint auprès de la STIB du manque de courtoisie d'un chauffeur. Sans réponse, il s'adresse au médiateur. La plainte est recevable. Le médiateur contacte la STIB qui répond sans délai.

01038

Monsieur S expose qu'un agent de prévention l'a agressé. Monsieur S a écrit à la direction générale de la STIB. Cette plainte à la STIB est récente. Par conséquent, la plainte au médiateur est irrecevable. Entretemps, Monsieur l'Administrateur-directeur général de la STIB a répondu au plaignant.

03003

Madame S expose qu'un agent de la STIB l'a insultée alors qu'elle venait renouveler son abonnement mensuel. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite à la STIB depuis trente jours.

03020

Madame S expose qu'un un agent de mezzanine l'a insultée. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

04005

Madame C dénonce le comportement d'un conducteur de tram. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

04019

Monsieur M critique la manière dont les contrôles sont effectués sur le réseau de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

04021

Madame K critique le fonctionnement de la STIB en général et l'arrogance des chauffeurs en particulier. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

04025

Monsieur V se plaint de l'attitude d'un chauffeur de bus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement auprès de la STIB.

04027

Monsieur H se plaint du comportement d'un agent de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05019

Monsieur B dénonce le fait que des voyageurs ont circulé sans payer avec l'accord du chauffeur, pense-t-il. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

07004

Monsieur E demande l'intervention du médiateur pour obtenir de la part de la STIB qu'elle lui communique l'identité d'un de ses chauffeurs qui l'aurait agressé. La plainte n'est pas recevable.

08019

Monsieur B attire l'attention sur le comportement agressif dont il a été le témoin de la part d'un chauffeur de bus à l'encontre d'un voyageur. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

10034

Mademoiselle X expose qu'un chauffeur de bus l'a agressée physiquement. Elle a introduit un dossier au service Contentieux de la STIB qui l'a informée qu'il transmettait au Parquet. Mademoiselle X est mécontente de cette situation et se plaint au médiateur.

A ce stade le médiateur ne se prononce pas sur la recevabilité mais informe la plaignante que lorsqu'un dossier prend tournure judiciaire le médiateur doit s'en dessaisir.

11021

Le chauffeur a refusé l'accès du bus au fils de Monsieur P parce qu'il ne retrouvait pas son abonnement. L'enfant de 10 ans s'est retrouvé, après une journée d'école et à la tombée de la nuit, en larmes sous la pluie. Monsieur P devra d'abord se plaindre auprès de la STIB. En attendant, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Remarque. La STIB ne devrait pas laisser un enfant de 10 ans au bord de la route. C'est d'autant plus inconvenant que les enfants de cet âge voyagent gratuitement. Le conducteur doit pouvoir se contenter d'un titre quelconque attestant de l'âge. À défaut de carte d'identité, le journal de classe doit suffire.

12004

Monsieur F se plaint d'un chauffeur de bus dont il juge le comportement agressif. L'appareil valideur ayant refusé les cartes MoBIB de deux clients, le chauffeur avait invité ces derniers à acheter un billet à 2 euros. Les deux clients ont refusé. Le chauffeur les a alors invités à quitter le bus et les deux clients ont encore refusé. Le chauffeur a appelé les agents de sécurité. En les attendant, il a coupé le moteur. Monsieur F s'est alors adressé au chauffeur en lui intimant l'ordre de poursuivre sa route. Le chauffeur l'a également prié de quitter le bus. Monsieur F se plaint d'avoir été contraint de débarquer. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12013

Madame H se plaint de l'attitude d'un chauffeur de bus et du fonctionnement de la ligne 53. Sa plainte n'est pas recevable. Etant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle avec l'accord du plaignant.

12016

Monsieur W accompagnait un groupe de personnes handicapées qui empruntait le métro. Le conducteur a laissé moins de 20 secondes à l'embarquement, refermant les portes sur des personnes handicapées qui montaient dans la rame. Quatre sont restées sur le quai. Lorsque Monsieur W a fait la remarque au conducteur, celui-ci s'est montré peu amène.

Monsieur W demande la mise à pied du conducteur de la rame. Il est prêt à s'associer à une plainte que la Direction du centre pour personnes handicapées déciderait de déposer.

Mais Monsieur W n'a pas déposé de plainte à la STIB. Sa plainte au médiateur n'est donc pas recevable. Le médiateur ne peut qu'informer Monsieur W des moyens de se plaindre auprès de la STIB. Ensuite, si la réponse de la STIB ne donne pas satisfaction, il deviendra loisible à Monsieur W de revenir vers le médiateur. Toutefois, si l'affaire prenait tournure judiciaire, le médiateur devrait s'en dessaisir.

12025

Monsieur M, qui est invalide, dénonce l'attitude d'un chauffeur qui l'a contraint à descendre du bus parce que sa carte MoBIB était refusée et qu'il n'avait pas de monnaie pour payer son trajet. Monsieur M a dû poursuivre sa route à pied. C'était le jour de Noël. Monsieur M exige des excuses. Il ajoute que, lorsqu'il a repris le bus en sens inverse, sa carte MoBIB a été acceptée sans problème. La plainte de Monsieur M n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique comment s'y prendre.

2.3.4. Portes

01026

Madame V relate au médiateur un incident verbal advenu entre elle et un conducteur de la ligne 81 qui avait au préalable refusé d'ouvrir ses portes pour laisser débarquer les voyageurs. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB.

01037

Monsieur G se plaint qu'à l'arrêt Horta les portes du tram 4 se sont ouvertes côté quai et côté rails. Le conducteur a selon lui abordé la situation avec désinvolture.

La plainte n'est pas recevable mais, compte tenu que l'urgence, le médiateur s'autorise exceptionnellement et hors médiation à en faire copie à la direction du mode tram.

02012

Monsieur H se plaint du comportement raciste d'une conductrice de bus. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été préalablement introduite à la STIB. Le médiateur en avise le plaignant.

04031 (et 06018)

Madame R se plaint d'un incident qui lui est advenu avec un chauffeur de bus de la ligne 34. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05036

Madame B dénonce le comportement d'un chauffeur de bus qui a refusé d'ouvrir ses portes et qui a insulté les voyageurs à bord de son véhicule. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05042

La mère de Madame S a été coincée entre les portes d'un autobus. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

06018 (suite de 04031)

Un autobus se trouve dans un embouteillage. Une passagère, constatant que sa demeure est toute proche et qu'il faudra encore longtemps avant l'arrêt, demande que l'on ouvre une porte. Le conducteur refuse. La passagère réplique. Madame R prend le parti de la passagère qui veut descendre. D'autres personnes s'en mêlent. La conversation s'envenime. À l'arrêt, Madame R quitte le bus ainsi que la passagère mécontente. Mais au retour, Madame R retrouve le même bus et le même conducteur. L'altercation se poursuit. Le conducteur arrête le bus et se déclare incapable de poursuivre son service. Il appelle le dispatching et le service de sûreté et contrôle dresse un rapport d'intervention. Le bus reste au milieu d'un carrefour. Le conducteur est en incapacité de travail. Il dépose une plainte au commissariat de police de son quartier. Madame R s'est alors adressée directement au médiateur. Cette plainte (numéro 04031) n'était pas recevable.

Entretemps, Madame R s'est plainte à la STIB. La STIB lui a d'abord fait un courriel plutôt compatissant. Ensuite, Madame R reçoit une lettre comminatoire du service du Contentieux de la STIB. Celle-ci réserve ses droits compte tenu de l'incapacité de travail de son employé.

Madame R revient vers le médiateur. Cette nouvelle plainte (numéro 06018) est recevable. Mais le médiateur doit se dessaisir dès lors que l'affaire a pris tournure judiciaire.

10009

Monsieur D se plaint de la rapidité excessive de la fermeture des portes. Monsieur D n'a pas encore reçu de réponse de la STIB. Cependant, Monsieur D ne fait pas état de difficultés qu'il aurait lui-même rencontrées. Le plaignant n'a donc pas d'intérêt personnel. Par conséquent, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Hors médiation, le médiateur donne cependant quelques indications. Sachant que la question est complexe, le département Relations clientèle a sollicité des avis techniques avant de répondre. À titre indicatif, le médiateur expose que les portes sont équipées d'un détecteur de mouvement qui empêche les fermetures intempestives mais qui doit être désactivé après quelques secondes. S'il n'était pas désactivé, le véhicule devrait rester sur place lorsqu'un usager, pour l'une ou l'autre raison, aurait l'intention d'empêcher le départ, ce qui engendrerait des plaintes au sujet de l'irrégularité du service. Ceci explique que la STIB soit très réticente à modifier le dispositif, tout en réfléchissant aux améliorations qu'elle pourrait apporter.

Remarque. En pratique, la plainte n'est pas isolée. Le rapport annuel 2008 du médiateur recense douze plaintes diverses concernant les portes des véhicules, en plus d'une treizième relative à une porte de station de métro. C'est la rubrique 2.3.4 du rapport annuel 2008, aux pages 96 et 97. Douze, c'est peu sur 593 plaintes. Douze, c'est beaucoup par rapport, à titre d'exemple, aux trois plaintes concernant les escalators. Il ne faut pas perdre de vue que les portes causent des conflits entre passagers et conducteur. Dans presque tous les cas de portes soumis au médiateur, l'agressivité naît d'une incompréhension réciproque. Le passager ne comprend pas le système. Le conducteur ne comprend pas le passager. La STIB pourrait aider les uns et les autres à mieux s'entendre si elle optait pour une communication détendue et transparente sur ce sujet des portes.

12002

Madame D se plaint que certains chauffeurs ferment les portes trop rapidement. Elle rapporte un incident qui l'a amenée à venir en aide à une maman en détresse. Cette maman avait introduit sa poussette avec un enfant dans le tram. A peine s'était-elle retournée vers son deuxième enfant, que les portes s'étaient refermées et que le tram démarrait, laissant le bébé abandonné dans le tram. Le chauffeur ne s'était rendu compte de rien. Madame D est descendue à l'arrêt suivant, avec la poussette et le bébé, pour attendre la maman. On n'ose imaginer ce qui aurait pu se passer si, au lieu de Madame D, l'enfant avait rencontré une personne malveillante.

Madame D s'est adressée directement au médiateur sans avoir encore introduit de plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur se tient à disposition si une plainte à la STIB ne recevait pas une réponse satisfaisante.

2.4. Véhicules

Il n'y a aucune plainte à ce sujet.

2.5. Incommodités, inconfort, violences

2.5.1. Infrastructures et propreté des stations

02032

Madame H se plaint du non fonctionnement des escalators de la station Botanique en même temps que de l'inaccessibilité à l'accès souterrain de la Finance Tower. La réponse de la STIB ne la satisfait pas. Sa plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur fournit à Madame H des informations complètes sur ce double dossier des escalators et de l'accès. Le passage souterrain du boulevard a été fermé pour les travaux de rénovation de la Tour. Il était prévu de le mettre à disposition exclusive du personnel de la Tour des Finances, dès janvier 2009. Cette mise en service a été reportée en accord avec les services techniques du SPF Finances. En ce qui concerne les escalators, les techniciens sont restés dans les limites de temps et de budget qu'on leur imposait. Cela force le respect. Le médiateur laisse le soin à Madame H de donner à ces éclaircissements la publicité qu'elle jugera adéquate.

03034

Monsieur M attire l'attention sur le fait que dans deux stations le journal Metro n'est plus distribué suite à des actes de vandalisme. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La situation est connue et les mesures sont prises.

05028

Madame D estime que trop de journaux sont distribués dans le métro par rapport au nombre de poubelles. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05053

Monsieur Y voudrait renouveler son abonnement par une formule autre que Mobib. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

06028

Monsieur D n'a pas reçu de réponse de la STIB concernant ses remarques sur la propreté des sites propres. La plainte est adressée en copie au médiateur. La plainte est donc irrecevable.

10024

Un conseiller communal se plaint des espaces dégradés aux abords de deux stations de métro de sa commune. Il ne s'est pas encore plaint à la STIB. Sa plainte au médiateur n'est donc pas recevable. Cependant, au vu de l'urgence, le médiateur informe le plaignant qu'il fait suivre à la STIB. Il remarque toutefois que – sauf pour la conception et la propreté des stations – les autres points soulevés (abribus, plantations, bacs à plantes, trottoirs) lui semblent bien être du ressort de l'administration communale. Le conseiller communal remercie.

12023

Madame H se plaint que l'accès des toilettes du métro est refusé au public. La plainte est recevable. Le médiateur constate que les plaintes à ce sujet sont rares. Par ailleurs, la STIB n'a aucune obligation de mettre des toilettes à disposition du public. Elle l'a pourtant fait dans le passé. Mais il a bien fallu se soucier de la sécurité, constater le vandalisme et prendre acte des difficultés de surveillance. La STIB a donc renoncé à offrir ce service, à l'exception de quelques stations où la fréquentation justifie la présence permanente d'une personne chargée de l'entretien et de la surveillance. En revanche, la STIB est contrainte de mettre des toilettes à la disposition de son personnel. Les agents restent attentifs à la requête d'un client mais une telle intervention doit rester exceptionnelle. Il ne saurait être question de satisfaire la demande quotidienne d'une personne qui organiserait son trajet en conséquence.

Madame H peut se tourner vers le secteur Horeca qui, contrairement à la STIB, ne peut pas refuser l'accès de ses toilettes au public.

Comme Madame H avait annoncé son intention d'ester en justice, le médiateur l'informe que dans cette hypothèse il devrait se dessaisir.

2.5.2. Pertes ou dommages aux objets

02018

Un service social contacte le service de médiation suite à l'endommagement d'une poussette par la fermeture des portes d'un tram. La plainte n'est pas recevable faute d'intérêt personnel. Le médiateur indique la procédure qui doit être suivie par la mère de famille.

2.5.3. Accidents de personnes

2.5.3.1. Chutes

01009

Monsieur D signale qu'il a fait une chute dans les installations du métro. La plainte n'est pas recevable.

01012

Monsieur D s'adresse au médiateur pour rapporter un incident dont il a été le témoin à bord d'un tram de la ligne 4. Après un freinage brusque, une passagère est tombée, s'est blessée et est descendue du tram en refusant toute assistance. La plainte est irrecevable. D'une part, aucune plainte n'a été introduite à la STIB ; d'autre part, le plaignant n'a pas d'intérêt personnel. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet au service Contentieux de la STIB.

01030

Monsieur B a fait une chute dans une rame du métro. Il été évacué en ambulance. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01046

Madame V a fait une chute dans un autobus de la ligne 80. Sa plainte n'est pas recevable. Hors médiation il lui est conseillé de s'adresser au département du contentieux de la STIB.

03036

Suite à une chute dans un tram, Madame T s'est fracturé la cheville et a dû être opérée. Le service social de l'hôpital demande où en est le dossier. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet au service Contentieux. Celui-ci contacte le service social de l'hôpital.

03053

Madame V a fait une chute dans une station de métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur l'en informe et il lui indique la marche à suivre.

05015

Madame C téléphone pour signaler qu'elle a fait une chute dans un bus et demande quelle suite la STIB va réserver à son dossier. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Il lui est conseillé de s'adresser au service du Contentieux de la STIB.

05032

Monsieur V a fait une chute dans le tram 23. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Avec l'accord de Monsieur V, le médiateur transmet à la STIB.

06007

Madame L transmet des factures concernant des frais médicaux encourus suite à une chute dans un bus de la ligne 41. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB.

06014

Madame C s'est fait une entorse suite à une chute dans un bus de la ligne 71. Elle a été transportée en ambulance et demande la marche à suivre pour le remboursement des frais encourus. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur suggère de s'adresser au service du Contentieux de la STIB.

06025

Madame A se trouvait sur un escalator montant d'une station de métro. La STIB contrôlait les billets au sommet de l'escalator. Deux individus ont rebroussé chemin pour échapper à ce contrôle. En courant vers le bas de l'escalator, ils ont renversé Madame A ainsi que la poussette où se trouvait l'un de ses enfants. La poussette est brisée. Les lunettes de Madame A sont cassées. Ses enfants sont indemnes. Madame A s'est rendue aux urgences d'un hôpital voisin. Le médecin y a constaté une incapacité de travail. Ensuite, d'autres médecins ont prolongé cette incapacité. Les médecins ont prescrit des interventions de kinésithérapie.

Dans les trois jours qui suivent les faits, Madame A écrit une lettre de plainte à la STIB. Ensuite, Madame A est auditionnée à sa demande par la police fédérale. La STIB répond à Madame A, près d'un mois plus tard, par une fin de non recevoir motivée par l'information judiciaire en cours.

Madame A se plaint ensuite par téléphone au médiateur. Elle ne lui communique pas ses coordonnées mais elle annonce que la plainte détaillée suivra par une lettre ou un courriel. Le courrier ou le courriel ne viennent pas. Cependant, le médiateur s'enquiert auprès de la STIB. Celle-ci lui transmet un dossier. Le médiateur écrit à Madame A pour l'informer que sa plainte est recevable mais que l'information judiciaire en cours empêche de la traiter. Le médiateur ne peut ni s'opposer à une décision de justice ni entraver le cours de la justice.

07008

Monsieur A, avocat, intervient pour son client, Monsieur M, qui s'est fracturé l'épaule en tombant dans les installations du métro. Maître A demande à la STIB de faire intervenir son assurance. Le médiateur prévient Maître A que ce dossier lui a été adressé erronément et qu'il fait suivre au département du Contentieux de la STIB.

07011

Le mari de Madame S attire l'attention sur le comportement d'un conducteur de la ligne 23 à l'égard de son épouse. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

08033

Un métro a freiné en urgence. Une passagère est tombée ainsi que son vélo et celui d'une personne qui l'accompagnait. La plaignante produit des photos de ses lésions et des dégâts aux vélos et à une remorque pour enfant. Il n'y a pas encore eu de plainte auprès de la STIB. Par conséquent, la plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur renseigne sur la procédure des plaintes.

09005

En février, Monsieur K et un membre de sa famille ont été victimes d'un accident en tant que passagers d'un bus. Le bus a dû freiner brusquement pour éviter une voiture. Les victimes ont été transportées à l'hôpital. Monsieur K a écrit à la STIB à plusieurs reprises. Depuis le début du mois de mai, ses courriers restent sans réponse. Nous sommes en septembre. La plainte pour absence de réponse est recevable par le médiateur.

Le médiateur invite la STIB à répondre. La STIB le fait sans plus de délai. Elle dédommagera Monsieur K, quitte à se retourner vers l'assureur de la partie adverse.

11004

Monsieur S s'est trouvé à bord d'un autobus qui a eu un accident avec un camion de la voirie. Il a été secoué et ressent des douleurs intercostales. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui suggère de se plaindre à la STIB et lui en rappelle les coordonnées. Le plaignant est invité à retourner vers le médiateur si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction.

11034

Le bus a freiné brutalement. Madame M a été projetée en arrière. Sa tête a heurté le bas d'une vitre. Ses lunettes sont détériorées. Madame M s'est plainte à la STIB. Elle se plaint au médiateur de ne pas avoir reçu de réponse.

Le médiateur constate qu'il ne s'est écoulé que quelques jours depuis la plainte à la STIB. Selon l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 sur la médiation auprès de la STIB, celle-ci dispose de 30 jours. Pour ce motif, la plainte au médiateur est irrecevable.

Le médiateur est limité à informer Madame M hors médiation. Lorsqu'une plainte concerne un accident, le département Relations clientèle transmet au département de gestion des accidents. Il est normal que le traitement de la plainte prenne quelques jours. Le médiateur communique le numéro sous lequel le département de gestion des accidents a enregistré le dossier.

2.5.3.2. Suicides

En 2009, comme précédemment en 2008, il n'y a eu aucune plainte au médiateur consécutive à un suicide.

2.5.4. Agressions

01049

Monsieur F signale que des individus ont proféré des menaces à l'égard des voyageurs sur la ligne 3. La plainte est irrecevable faute d'introduction préalable à la STIB.

01051

Monsieur C critique une décision de justice rendue suite à l'agression d'un agent de la STIB. Le médiateur ne commente pas les décisions de justice. Il partage la compassion de Monsieur C.

03039

Madame B s'est fait voler son portefeuille. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Hors médiation, l'attention de Madame B est attirée sur le fait que des téléphones qui mettent le public directement en contact avec le dispatching de sécurité se trouvent dans toutes les stations. Le médiateur ajoute que, si la victime déclare le vol et l'agression auprès des services de police, il est loisible au Parquet de requérir les enregistrements des caméras.

04001

Monsieur M signale que sa fille et deux de ses amies ont été agressées à la station de métro Saint-Guidon. Il reproche aux agents de la STIB de ne pas être intervenus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur prévient la STIB afin qu'elle prenne ses dispositions.

08013

Madame S se plaint d'avoir été agressée dans un autobus par un voyageur. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

L'exploitation des images de vidéosurveillance se fait sur réquisition du Parquet. Il n'appartient pas au médiateur de provoquer cette réquisition. Madame S pourrait déposer plainte au commissariat de police. Le médiateur informe Madame S que le médiateur se dessaisit lorsqu'une affaire prend tournure judiciaire.

Remarque. La plaignante espère que la STIB pourra renforcer la présence d'agents de prévention à bord des bus.

09020

Une association de protection des animaux informe le médiateur que Madame G a été le témoin de l'écrasement de plusieurs pigeons par un conducteur de tram qui était, selon elle, en mesure de s'arrêter ou de klaxonner pour les éloigner. L'association rappelle la loi sur la protection des animaux. L'association demande au médiateur de lui indiquer les mesures qu'il peut prendre pour éviter que de tels agissements se reproduisent. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager et que le plaignant n'a pas d'intérêt personnel à agir. Le médiateur attire l'attention de l'association sur le fait que les véhicules sur rails n'ont pas les mêmes capacités de freinage que les véhicules ordinaires, raison qui pour laquelle ils sont exclus du Code de la Route.

10003

Monsieur J a été le témoin du comportement très grossier d'une utilisatrice de la STIB envers un conducteur de bus. Il rapporte les faits au médiateur. Sa plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Avec l'autorisation de Monsieur J, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10007

Madame D a été victime d'une tentative de vol dans la station Porte de Namur. Elle demande si les stations sont munies de caméras. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Des équipes de policiers en civil sont spécialement chargées de pourchasser les pickpockets. La loi réglemente l'usage des images.

11020

Monsieur F, ayant jugé que des jeunes gens importunaient des jeunes filles dans un tram, est intervenu. Il s'en est suivi une violente altercation. Les antagonistes se sont trouvés au sol sur le quai d'une station souterraine. La Police est finalement arrivée, alors que l'adversaire de Monsieur F avait quitté les lieux. Monsieur F s'est plaint à la STIB du fait que le conducteur du tram soit resté passif. La STIB a répondu. Le conducteur a pour instruction de ne pas intervenir physiquement. Monsieur F juge ces consignes à la fois choquantes et affligeantes. Il ajoute que la STIB a omis de répondre à de nombreuses questions qu'il pose, ce qu'il trouve très méprisant. Il s'adresse au médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur fait diligenter une enquête au sein de la STIB. C'est bien le conducteur qui a fait appel aux secours. L'équipe de sécurité la plus proche intervenait ailleurs. La STIB a dévié l'appel vers la Police.

Le médiateur n'a pas de compétence en ce qui concerne les services de police. Il relève que le délai moyen d'intervention de la STIB, selon les rapports et surtout les enregistrements horaires, reste très inférieur à 10 minutes.

11032

Madame S habite à proximité de la station de métro Aumale. Des « bandes urbaines » sévissent dans la station. Madame S fait état de harcèlements et de jets de pierres. Faute d'une plainte préalable auprès de la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur estime que la gravité de ces événements justifie qu'il transmette lui-même, immédiatement, à la STIB.

12003

Madame R transmet au médiateur un lien vers le blog d'un journaliste qui traite avec humour de certaines incivilités dans le métro. Madame R joint quelques commentaires de son cru qui constituent une plainte au médiateur.

Madame R ne s'est pas encore adressée à la STIB pour ce motif. Le médiateur est donc obligé de l'informer de l'irrecevabilité de la plainte.

12008

Madame B a été agressée physiquement et verbalement par un voyageur à la station Arts-Loi. Elle se plaint de n'avoir pu trouver aucun responsable de la sécurité. Selon Madame B, il n'y a plus d'agents pour veiller à la sécurité des voyageurs. Elle demande pourquoi. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Il informe Madame B que, dans les stations de métro, des bornes d'appel sont à disposition des voyageurs. Elles les mettent directement en liaison avec une centrale qui prend alors des dispositions.

2.5.5. Incommodités diverses

Il ne s'agit ici que des incidents pour lesquels la victime ne se plaint d'aucun préjudice. Sinon, l'incident est classé dans la rubrique correspondant au préjudice le plus important parmi ceux dont elle se plaint.

04003

Madame G a répondu à une enquête de satisfaction de la STIB par internet. Elle présume que la STIB aurait expédié un courriel à plusieurs destinataires. La liste des destinataires aurait été visible par chacun d'entre eux. Parmi ces destinataires se serait trouvé un sympathisant d'une organisation. Cette organisation aurait fait usage de la liste. Madame G considère que c'est contraire au secret de la vie privée. Madame G n'a pas encore adressé de plainte à la STIB pour ce motif. Par conséquent, la plainte au médiateur est irrecevable.

05025

Monsieur V se plaint que, lors du renouvellement de son abonnement, on lui impose la formule MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06016

Monsieur J fait remarquer qu'à la station Diamant, six contrôleurs sont montés à bord d'un tram de la ligne 23 allant vers Vanderkindere. Ils ont entrepris de contrôler les billets de trois voyageurs. Un client n'était pas en règle. Le tram est resté à l'arrêt plusieurs minutes pendant ce contrôle. Monsieur J estime qu'il n'y avait pas lieu de maintenir ce tram à l'arrêt. Il l'a signalé à la STIB et il n'est pas satisfait des réponses. La plainte est recevable.

Les passages des trams sont enregistrés à la minute près par le système SAE (Aide à l'Exploitation). Il n'y a pas eu d'interruption anormale. Le contrôle a sans doute paru bien long mais force est de constater que les contrôleurs n'ont pas traîné. Quoi qu'il en soit, le médiateur retient que Monsieur J ne voit pas la justification de la procédure de contrôle et que, de son côté, la STIB reste discrète dans sa réponse. Il aide Monsieur J à se faire une opinion éclairée. La STIB n'est pas seule partie prenante des procédures de contrôle. Celles-ci doivent rester conformes à la loi, y compris lorsqu'une ou des personnes tentent de se soustraire au contrôle. Ces matières sont réglées entre autres par une loi de 1990 sur la sécurité qui comporte un chapitre consacré aux services de sécurité des organismes de transport public. Ces procédures sont mûrement réfléchies. Le médiateur avise Monsieur J qu'il n'a pas l'intention de recommander leur modification.

07007

Monsieur B critique certains types de publicités affichées sur les bus et qu'il trouve indécentes et provocantes. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

10028

Madame V se plaint du manque de toilettes publiques sur le réseau STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

2.6. Information, communication

2.6.1. Information statique

01024

Le mari de Madame B a le choix entre les lignes 18 ou 82 à partir de la gare du Midi pour se rendre à son travail. Actuellement, son train arrive toujours en retard et il faut qu'il gagne du temps sur le trajet en tram s'il veut arriver à l'heure au travail. Madame B demande une solution au médiateur, sans s'être d'abord adressée à la STIB. La demande est irrecevable.

Néanmoins, le médiateur propose un itinéraire de rechange en même temps qu'il lui recommande le site web de la STIB pour la recherche de ses itinéraires.

01029

Madame R se plaint du comportement d'un chauffeur. Le chauffeur avait confirmé qu'il s'arrêterait « chaussée de Ninove ». Madame R se plaint que le chauffeur ne s'y est pas arrêté. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

En réalité, ce bus s'arrête à la Gare de l'Ouest, qui se trouve chaussée de Ninove. la plaignante n'a pas saisi qu'elle se trouvait bien à la chaussée de Ninove. Le conducteur avait donné une information correcte

03022

Monsieur M émet un certain nombre de griefs sur l'emploi des langues à la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

04006

Monsieur M se plaint de n'avoir pas reçu de réponse à sa plainte adressée à la STIB. Il n'en communique pas la teneur. Le médiateur indique à Monsieur M comment procéder pour lui permettre d'intervenir.

Monsieur M ne revient plus vers le médiateur.

05039

Monsieur N se plaint qu'un déplacement d'arrêt n'a pas été signalé sur la ligne 60. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

05059

Monsieur B, responsable d'une maison d'étudiants, a commandé des plans de poche à la STIB, il ne les a pas reçus. La plainte est recevable. Le médiateur fait suivre au service ad hoc. Monsieur B reçoit les plans.

06008

Madame A se plaint de lacunes du site web de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB. Le médiateur informe le webmestre de la STIB.

06024

Monsieur C se plaint de l'indisponibilité momentanée du site web de la STIB, de même que de différentes incommodités au niveau du réseau. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

08006

Madame M expose que les annonces en langue allemande manquent de clarté. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

08023

Madame C ne possède pas de connexion internet. Elle demande que la STIB lui envoie les horaires. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet la demande.

09021

Monsieur M contacte le médiateur pour un problème de téléchargement d'horaire. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable auprès de la STIB. Hors médiation, Monsieur M est informé qu'il y a bien une panne et que la STIB y travaille.

09025

Madame W ne parvient plus à trouver les horaires sur le site web de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique cependant comment procéder pour ses recherches. Madame W remercie.

10019 – 10022 – 10026 – 11003 - 11017

Ces cinq plaintes réagissent à la campagne de la STIB qui rappelait qu'il est interdit de mendier dans les installations du métro. Aucune de ses plaintes n'avait été introduite à la STIB. Ces plaintes sont donc toutes irrecevables par le médiateur.

Un plaignant ajoute que les agents de la STIB seraient mieux inspirés de secourir les indigents. Le médiateur renseigne ce plaignant sur les actions que la STIB et des agents bénévoles mènent chaque année dans ce sens. Il l'invite à se joindre à ces initiatives.

11030

Monsieur V a fait une recherche d'itinéraire sur le site web de la STIB. Il n'a pas trouvé ce qu'il cherchait. Il se plaint de la configuration du site. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur renseigne Monsieur V sur l'itinéraire qu'il cherchait.

12006

Monsieur C critique le fait que la STIB oblige à valider la carte MoBIB et que l'oubli de validation entraîne une surtaxe de 8 euros. Monsieur C fait valoir que la carte a été payée et est en cours de validité. Monsieur C s'est déjà adressé à la STIB mais il n'est pas satisfait de la réponse. La plainte est recevable. Le médiateur informe Monsieur C que la STIB applique une disposition légale en annexe 2 de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 24 novembre 2008 « portant modification des prix du transport des voyageurs sur le réseau des transports urbains et régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale » (M.B. 15.12.2008). La surtaxe de 8 euros s'y trouve sous la rubrique « Non validation d'un contrat (gratuit ou payant) hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel, en cours de validité et chargé sur la carte MoBIB, avec paiement dans les 10 jours ouvrables », sous le titre C. « Surtaxes appliquées aux voyageurs ne pouvant présenter un titre de transport valable ») L' Arrêté est entré en vigueur le 1^{er} février 2009. Monsieur C remercie le médiateur.

12011

Deux plaignants différents, Madame R et Monsieur Z, ont appris par les media que les contrôleurs de la STIB n'avaient pas le droit de réclamer un document d'identité et que seuls les policiers étaient habilités à le faire. Les deux plaintes sont irrecevables faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur est dans son rôle lorsqu'il dissipe un malentendu. C'est pourquoi il n'hésite pas à préciser le texte qui fonde le relevé d'identité par le personnel de contrôle. Selon l'article 5 de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale, *le public est tenu de s'identifier à l'aide d'une pièce d'identité valable lorsque le personnel de contrôle en fait la demande.*

En outre, en application du même Arrêté, le refus est passible d'une amende administrative de 250 euros.

Quant à l'article de Presse auquel Madame R se réfère, il cite une note interne de l'administration. Cette note traite de l'intervention des policiers appelés par les agents de la STIB. Selon cette note, les policiers sont évidemment habilités à dresser procès-verbal du refus de présenter une pièce d'identité. Dans ce cas, ils notent eux-mêmes l'identité mais ils ne la communiquent pas aux agents de la STIB.

Outre qu'une note interne n'a pas la force d'un Arrêté, il convient d'observer que la personne contrôlée ne se trouvera pas mieux d'un procès-verbal dressé par la Police que d'un procès-verbal dressé par un agent assermenté de la STIB.

Voilà donc Madame R et Monsieur Z dûment informés.

12021

Monsieur C a lu qu'il y aurait moyen de circuler en transport en commun avec des éco-chèques. Constatant qu'aucune société de transport public n'accepte ce mode de paiement, il considère que la publicité des organismes agréés est mensongère. Le département Relations clientèle de la STIB lui confirme qu'il n'existe aucun accord entre ces organismes dispensateurs et la STIB. La plainte de Monsieur C au médiateur est recevable.

Le médiateur constate que la STIB n'a aucune obligation d'accepter les éco-chèques, d'une part ; qu'il n'a pas compétence pour traiter les plaintes des consommateurs concernant la publicité des organismes dispensateurs d'éco-chèques, d'autre part. Le médiateur conseille donc à Monsieur C de s'adresser au Ministère des Affaires Économiques en ce qui concerne cette publicité.

Le médiateur se réfère à la législation sur les éco-chèques. C'est une Convention Collective du Travail qui est censée fixer la liste des produits mais elle n'a pas pour ambition de fixer la liste des fournisseurs. Ceux-ci s'engagent sur une base de volontariat et de partenariat avec les organismes agréés dispensateurs d'éco-chèques. Selon la liste de la CCT98, l'éco-chèque peut être utilisé pour acquérir des titres de transport dans le secteur des transports publics à l'exclusion des abonnements comme il peut l'être pour des produits destinés à l'isolation d'une habitation. Cela n'oblige pas les marchands de matériaux de construction à accepter les éco-chèques. La plainte n'est pas fondée en ce qui concerne la STIB. Le médiateur ajoute qu'il transmet une copie du dossier à son collègue, le médiateur fédéral.

12029

En sa qualité de personne handicapée, Monsieur K possède un abonnement à tarif spécial chez De Lijn.

Il demande si l'équivalent existe pour la STIB. Monsieur K est informé que, si sa demande doit être considérée comme une plainte, celle-ci n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Toutefois, le médiateur informe volontiers Monsieur K que, sur le réseau STIB, seules les personnes aveugles et leur accompagnateur voyagent gratuitement à condition de posséder l'attestation ad hoc. Les renseignements concernant les minibus pour handicapés lui sont également fournis.

2.6.2. Information dynamique (incidents)

01003

Madame D se plaint d'avoir dû attendre le tram 23/24 pendant plus d'une heure. Circonstance aggravante : la STIB n'a pas jugé bon d'informer les voyageurs.

Toutefois, faute de plainte préalable auprès de la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

C'est donc hors médiation que le médiateur s'informe sur ce retard inacceptable. Hors médiation encore, il communique la cause du retard et il informe Madame S. du fait qu'elle peut se faire remettre par la STIB une attestation à l'attention de son employeur.

03019

Monsieur D critique le fait qu'on annonce le nom de la station suivante dans les nouvelles rames de métro.

Le bruit le gêne. Sa plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite préalablement à la STIB.

Le médiateur attire cependant l'attention de ce client sur le fait que les personnes mal voyantes apprécient sans doute ce système de même que celles qui ne sont pas familiarisées avec le réseau du métro.

05062

Madame M se plaint du manque d'information au voyageur lors d'une perturbation sur la ligne 54. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07021

Le service du métro a été interrompu pendant une quarantaine de minutes. Monsieur D se trouvait dans une rame immobilisée entre deux stations. Monsieur D se plaint du manque d'information venant de la STIB au cours de l'incident et de l'absence d'accueil à l'arrivée au quai.

Faute de plainte à la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable. Exceptionnellement, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10032

Monsieur G se plaint du fonctionnement du métro en général et particulièrement du fait que, en cas de panne, des conducteurs se bornent à une annonce en français. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Recommandations

1. Il n'est pas exceptionnel qu'un client doive attendre plusieurs mois pour obtenir un remboursement. Il n'est pas à la portée de toutes les bourses de faire crédit pour des montants de plusieurs dizaines d'euros. La STIB devrait raccourcir les délais de remboursement, quitte à revoir ses procédures.

(01018) (02040)

2. La STIB choisit à bon droit de satisfaire en priorité la demande principale d'un plaignant, par exemple lorsque celui-ci n'a pas réussi à obtenir un abonnement, mais elle doit aussi répondre plus rapidement aux demandes d'explications.

(04002)

3. Lorsque la STIB reçoit plusieurs plaintes qui ont le même objet ou presque, il est de bonne gestion qu'elle compose une réponse quasi identique. Lorsque cette préoccupation tend à dépersonnaliser la réponse, certains plaignants le ressentent mal. La STIB pourrait veiller à agrémenter sa réponse générale de quelques éléments qui témoignent de son souci du correspondant particulier.

(10031)

4. Il n'est pas normal que la STIB doive attendre le retour d'un agent pour répondre à une plainte urgente. La STIB devrait veiller à ce que des collègues puissent intervenir si un agent est absent.

((11006)

5. La STIB devrait veiller à mettre des formulaires de réclamation en permanence à disposition dans les Kiosk. Si le formulaire n'y est pas, le préposé doit recevoir la plainte. Il n'est pas acceptable de renvoyer le plaignant à une Bootik, parfois fort éloignée et où il devra vraisemblablement faire la file.

(09018)

6. Lorsqu'un abonné mensuel veut acheter un abonnement annuel, cette opération est soumise à des conditions. Le client peut avoir des réticences à les accepter. D'une part, la STIB doit être attentive à exposer ces conditions en toute transparence. D'autre part, elle pourrait les assouplir.

(02034)

7. Si un client achète ou reçoit un abonnement annuel alors qu'il possède déjà un abonnement mensuel pour une période qui n'a pas encore commencé, alors la STIB a vendu deux fois le même service. Le client a le sentiment qu'on le trompe.

Dans ce cas, la STIB doit s'écarter de la règle qui exclut le remboursement des abonnements mensuels. Le remboursement devrait être automatique.

(06009 et suite en 07001)

8. La STIB impose, après l'achat d'un abonnement par l'internet, de présenter la carte MoBIB à un appareil GO pour transférer le contrat sur la carte. C'est une conséquence d'un choix de conception du système MoBIB. La STIB devrait examiner une évolution du système MoBIB qui permette d'échapper à cette contrainte. Il est possible d'imaginer que les contrats ne soient pas chargés sur la carte. Les valideurs reconnaîtraient la carte et compareraient avec la base de données des contrats. Il va de soi que cela n'est possible que si la durée de la transaction reste acceptable. Même si une telle évolution peut sembler lointaine, elle n'en est pas moins souhaitable.
(09017)

9. Des plaintes donnent à penser que la STIB devrait donner encore plus d'explications sur l'utilisation de la carte MoBIB, en particulier sur les moyens de s'informer de la limite de validité au moyen de la touche info des oblitérateurs.
(09022)

10. Lorsqu'un dossier d'achat est incomplet, la STIB devrait avertir le client sans attendre. Il n'est pas acceptable que ce soit le client qui doive rappeler.
(03001)

11. La STIB doit pouvoir informer correctement sans imposer des déplacements inutiles. C'est particulièrement vrai lorsque le client souffre d'un handicap.
(08007)

12. Si un dossier a traîné du fait de la STIB au point de dépasser la date du changement de tarif, le client doit automatiquement conserver le bénéfice de l'ancien prix.
(03001)

13. La STIB devrait examiner la faisabilité de recueillir au Kiosk les formulaires de demande d'abonnements 65+, quitte à envoyer les cartes MoBIB des 65+ par courrier.
(07012)

14. Aujourd'hui, sur les sites web de chacun des opérateurs, il est déjà possible de faire établir un itinéraire par un logiciel en indiquant que l'on n'exclut aucun mode de transport. Pourquoi ne pas imaginer que le voyageur y trouve aussi l'ensemble des tarifs ? Même, pourquoi le site ne présenterait-il pas l'itinéraire au coût minimum avec proposition d'achat des titres correspondants ?
(10001)

15. Il arrive encore que la STIB écrive qu'un dossier d'infraction est classé « sans suite ». Le médiateur recommande de renoncer à cette expression lorsqu'elle prête à confusion. Cependant, la STIB rappelle désormais qu'un deuxième incident de perception dans les 24 mois serait sanctionné par une surtaxe majorée tandis que le troisième et les suivants se verraient frappés d'une surtaxe encore plus élevée, les montants étant fixés chaque année par l'arrêté du gouvernement sur les tarifs. La STIB pourrait également indiquer, puisqu'elle remet un formulaire de versement libellé à 84 euros, que ce montant pourrait être majoré en fonction des incidents antérieurs inscrits dans ses dossiers et que le montant exact sera communiqué dans les tout prochains jours.
(05027)

16. Lorsqu'un passager d'un bus ou d'un tram se trouve démuné de monnaie et se présente au conducteur, les règlements internes de la STIB imposent au conducteur de remettre une formule de virement, de prendre note de l'identité et de consigner l'évènement sur la feuille de route. Il appartient à la STIB de s'assurer que tous les conducteurs appliquent la procédure.
(09026)

17. Depuis mars 2009, les huissiers ne sont plus en droit de réclamer des frais lors du recouvrement des surtaxes s'il n'y a pas eu de jugement. Si la STIB constate qu'un huissier, qu'elle a mandaté, réclame néanmoins des frais, elle doit le rappeler à ses devoirs et informer son client.
(12020)

18. Les portes causent des conflits entre passagers et conducteur. Dans presque tous les cas de portes soumis au médiateur, l'agressivité naît d'une incompréhension réciproque. Le passager ne comprend pas le système. Le conducteur ne comprend pas le passager. La STIB pourrait aider les uns et les autres à mieux s'entendre si elle optait pour une communication détendue et transparente sur ce sujet des portes.
(10009)

19. Dans la mesure de ses moyens, la STIB devrait renforcer la présence d'agents de prévention à bord des véhicules.
(08013)

Évaluation des recommandations du rapport 2008

Il ne servirait pas à grand-chose de publier des recommandations qui resteraient lettre morte. Tout au plus pourrait-on espérer que ces textes aient un caractère incitatif du fait même de leur publication puisque le lecteur saurait à quoi s'en tenir sur le crédit que la STIB accorde aux recommandations du médiateur.

Le médiateur avait publié 50 recommandations dans son rapport 2007. Le rapport 2008 constatait que l'une de ces recommandations avait été suivie d'effet : il y avait enfin des sièges à disposition des clients des agences commerciales (Bootik). En 2009, les sièges y sont encore et, même, ils se sont multipliés.

Le rapport 2008 s'en tenait à 25 recommandations. Le lecteur remarquera qu'il s'agit exclusivement de points sensibles qui lèsent inutilement la clientèle de la STIB, parfois même des personnes qui étaient déjà en difficulté. Le tableau suivant, qui résume ces recommandations, s'accompagne du suivi constaté.

En août 2009, le médiateur avait dressé un premier état des lieux avec la collaboration des Directions de la STIB qui étaient concernées. Le tableau a été complété grâce aux dernières réponses reçues en fin d'année. Ce sont maintenant 12 recommandations sur 25 qui ont trouvé une heureuse issue en fin 2009. En outre, les travaux ont débuté pour mettre en œuvre 6 autres recommandations. Pour 5 recommandations, le travail n'a pas commencé mais on y réfléchit. Sur les 2 recommandations qui restent, la STIB a réservé son avis.

Le médiateur remercie les Directions de la STIB pour le suivi de ses recommandations.

Tableau de suivi des recommandations du rapport 2008

N°	Recommandation du rapport 2008 (en résumé)	12/09
1	Améliorer le logiciel d'achat en ligne : interface et récupération des erreurs du client	+
2	Communiquer la définition de « premier » abonnement d'une famille	++
3	Simplifier la procédure de certification de la composition de ménage	+
4	Autoriser les patients en psychiatrie à circuler avec des copies et attestations	--
5	Abolir la discrimination des enfants scolarisés « sans papiers »	+
6	Offrir les produits demandés qui sont absents de l'offre STIB actuelle	+
7	Autoriser l'achat en ligne d'un abonnement avant l'expiration du précédent	++
8	Simplifier, accélérer et rationaliser les remboursements de solde d'abonnement	-
9	Charger les duplicata de MOBIB avec les contrats en cours, y compris les mensuels	+
10	Rationaliser les remboursements pour dysfonctionnement d'appareil ou de titre	-
11	Instruire les contrôleurs sur la validité des titres de transport des autres opérateurs	++
12	Arrêter les poursuites lorsqu'un procès-verbal est erroné	++
13	Ne plus dresser pv à un client si c'est le conducteur qui a suspendu l'achat	++
14	Cesser de réclamer 8 euros lorsque la STIB classe un pv « au bénéfice du doute »	++
15	Informier qu'un classement « sans suite » n'exonère pas de la surtaxe de récidive	++
16	Lors des contrôles, rester attentif aux avis de recherche (de mineurs en fugue)	++
17	Compléter le document « informations utiles » par les surtaxes de récidive	++
18	Superviser sur le réseau pour réduire les écarts à l'horaire théorique	++
19	Coordonner les personnels du métro et des services spéciaux pour les trajets PMR	+
20	Rappeler aux passagers des bus que le conducteur ne peut pas ouvrir hors arrêt	--
21	Améliorer le suivi des plaintes concernant les véhicules et en remercier le plaignant	-
22	Indiquer le lieu du nouvel arrêt sur le poteau de l'arrêt qu'il remplace	-
23	Réserver des places aux invalides au lieu d'en supprimer les logos	-
24	Indiquer sur le site www.stib.be comment commander un transport spécial	++
25	Installer une cellule d'information de crise lors des modifications du réseau	++

(- -) On n'y songe pas (parce qu'on ne veut pas ou qu'on n'a pas le temps ou qu'on le néglige)

(-) On n'a pas commencé

(+) Commencé mais pas fini

(++) C'est fait

Conclusion

L'année 2009 a été marquée par des changements importants du réseau tandis que bien d'autres projets encore occupaient les esprits de ses dirigeants et de son personnel. En même temps que s'installaient le « Nouveau Métro » et les modifications de lignes qui s'ensuivaient, la STIB déménageait son siège social et elle mettait en service un nouveau dépôt de tram. Ce ne sont que quelques exemples.

Ces changements du réseau n'ont pas manqué de perturber les habitudes et de susciter des plaintes. Pourtant, les plaintes à ce sujet n'ont pas été plus nombreuses en 2009. Le médiateur a reçu 60 plaintes portant sur le réseau et les arrêts, alors qu'il en avait 62 l'année précédente. Ce n'est pas qu'il n'y ait pas eu de bonnes raisons de ce plaindre. La transition ne s'est certes pas faite sans mal. Mais il faut bien convenir que le public de la STIB a fait preuve d'une patience remarquable.

Il est tout aussi remarquable que le nombre total de plaintes soit en diminution. L'année 2008 avait vu un record avec 593 plaintes. L'année 2009 en recense 476. La diminution est même concentrée sur le deuxième semestre de 2009, car le premier était encore en croissance par rapport au semestre correspondant de l'année précédente.

Cette diminution du nombre des plaintes est clairement liée aux dispositions prises pour améliorer la vente des abonnements. Ce sujet suscitait 178 plaintes en 2008. Il ne compte plus que pour 67 plaintes.

Il n'en reste pas moins qu'il reste du travail pour répondre aux plaintes justifiées et que ces plaintes sont une source d'inspiration pour améliorer le service.

Pour la première fois, nous avons évalué le suivi des recommandations du médiateur. Sur les vingt-cinq recommandations de 2008, deux seulement n'ont pas encore trouvé d'écho favorable auprès de la STIB.

Le médiateur espère, tout en n'oubliant pas qu'il achèvera son mandat à la fin du mois de juin 2010, qu'il aura contribué à relayer les soucis des usagers notamment en proposant dix-neuf recommandations nouvelles.

Le médiateur,
Jean-Pierre REYNAERTS

Service de médiation auprès de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles

Le Médiateur
Jean-Pierre Reynaerts

Avenue du Boulevard, 21 bte 35
1210 Bruxelles

© 02 515 21 10
E-mail: mediateur@stib.irisnet.be

ISSN 2032-9342
EISSN 2032-9369

03/2010 - 10791

